Console dei tecnici di LogMeIn Rescue

Guide per l’utente

Sommario

LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue viene utilizzato per fornire supporto remoto immediato a clienti e dipendenti. Con Rescue, è possibile ottenere il controllo di un PC, un Mac o uno smartphone remoto in pochi secondi tramite Internet, senza dover preinstallare alcun software.

- **Maggiori possibilità di risoluzione dei problemi alla prima chiamata**. Gestione multisessione, Instant chat, Collaborazione tecnici e altre funzionalità consentono di ridurre il passaggio al livello di supporto 2 e di risolvere più problemi alla prima chiamata.
- **Riduzione dei tempi medi di gestione delle richieste di supporto**. Strumenti avanzati di diagnostica, collaborazione e report velocizzano l'identificazione e la risoluzione dei problemi.
- **Riduzione delle costose restituzioni dei dispositivi**. Strumenti diagnostici, la cronologia e la configurazione dei dispositivi in remoto permettono ai tecnici di risolvere più problemi a distanza, riducendo le restituzioni dei prodotti non necessarie.

Per provare Rescue gratis, vai al sito Web di LogMeIn Rescue e crea un account di prova Rescue facendo clic su **Prova gratis**.

Per acquistare le sottoscrizioni, vai al *sito Web di LogMeIn Rescue*.

La Console dei tecnici di LogMeIn Rescue

I tecnici forniscono supporto remoto utilizzando la Console dei tecnici di LogMeIn Rescue.

Oltre alla versione eseguibile in un browser supportato, ora la Console dei tecnici è disponibile anche come applicazione per computer.

Funzionalità chiave:

- Connessione diretta al cliente mediante codice PIN o link inviato tramite e-mail
- Visualizzazione del desktop e Controllo remoto, inclusa la funzione Lavagna
- Cronologia e note dettagliate relative alla sessione
- Interfaccia chat con Risposte predefinite, Invio di URL e Trasferimento di file
- Diagnostica di sistema dettagliata, inclusi Riavvio e riconnessione
- Collaborazione con tecnici interni o esterni

Nota: Durante le sessioni di collaborazione con tecnici esterni, i tecnici che non dispongono di licenza utilizzano una versione limitata della console dei tecnici. Per ulteriori informazioni, consulta la Guida per l'utente della Console dei tecnici - Versione Collaborazione di LogMeIn Rescue.

Il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue

Gli amministratori utilizzano il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue per configurare LogMeIn Rescue in base alle esigenze di qualsiasi organizzazione che fornisce supporto remoto, a partire da un singolo tecnico fino a un team di tecnici con diverse responsabilità e capacità.

Questa intuitiva interfaccia online viene utilizzata dagli amministratori per creare e assegnare autorizzazioni per altri amministratori e gruppi di tecnici. Gli amministratori sono inoltre in grado di creare

canali di supporto, ovvero collegamenti basati sul Web che consentono di connettere automaticamente i clienti ai tecnici.

Il Centro amministrativo consente agli amministratori di:

- Creare Gruppi di tecnici e assegnare autorizzazioni a livello di gruppo
- Assegnare Canali di supporto a specifici Gruppi di tecnici
- Attivare e visualizzare report relativi alle prestazioni dei tecnici
- Attivare e visualizzare report relativi ai livelli di soddisfazione dei clienti
- E molto altro ancora. Per ulteriori informazioni consulta la *Guida per l'utente del Centro amministrativo di LogMeIn Rescue*.

Informazioni sulla sicurezza in LogMeIn Rescue

- Non è necessario aprire porte supplementari nel firewall aziendale o personale, poiché tutte le comunicazioni tra il tecnico e il computer del cliente utilizzano il protocollo Web standard (HTTP).
- Tra il tecnico e il cliente viene stabilita una connessione crittografata utilizzando protocolli Internet standard (SSL a 256 bit).
- Al termine della sessione di supporto, tutti i diritti di accesso al dispositivo del cliente vengono revocati.
- Le sessioni possono essere incanalate verso un determinato gruppo di tecnici. Ad esempio, le richieste di supporto di determinati dirigenti con accesso a informazioni riservate potrebbero essere incanalate solo verso tecnici di supporto senior.
- Le sessioni possono essere registrate per fornire una traccia delle azioni di un tecnico.
- Per ogni trasferimento di file viene calcolato e registrato un hash MD5. La generazione di un hash MD5 consente di verificare se un file inviato al dispositivo di un cliente sia stato modificato.
- Nessun file viene installato in modo permanente sul computer del cliente: all'avvio della sessione viene scaricata una piccola applet, che viene poi rimossa al termine della sessione. L'unica eccezione è costituita dall'applicazione Calling Card Rescue.

Per maggiori informazioni, consulta il *White paper sull'architettura di LogMeIn Rescue* (LogMeIn Rescue Architecture Whitepaper).

Rescue in ambiente multilingue

Lingue supportate

Il sito Web di LogMeIn Rescue, la Console dei tecnici, il Centro amministrativo, le Guide per l'utente, l'applet Mobile per BlackBerry e il modulo di immissione del codice PIN in www.LogMeIn123.com sono disponibili nelle seguenti lingue:

de – Tedesco	it – Italiano
en – Inglese	ja – Giapponese
es – Spagnolo	nl – Olandese
fr – Francese	pt-br – Portoghese (Brasile)

Nota: La Console dei tecnici è disponibile anche in cinese (sia zh-TW che zh), coreano (ko) e thai (th).

L'applet Rescue per PC e Mac, le app per dispositivi mobili, la Calling Card e l'interfaccia di Instant Chat sono disponibili nelle seguenti lingue:

ar – Arabo	ko – Coreano
bg – Bulgaro	nl – Olandese
cz - Ceco	no – Norvegese
da – Danese	pl – Polacco
de – Tedesco	pt – Portoghese
el – Greco	pt-BR – Portoghese (Brasile)
en – Inglese	ro – Romeno
es – Spagnolo	ru – Russo
fi – Finlandese	sk - Slovacco
fr – Francese	sv – Svedese
he – Ebraico	th – Tailandese
hr - Croato	tr – Turco
hu – Ungherese	zh – Cinese
it – Italiano	zh-TW – Cinese (Taiwan)
ja – Giapponese	

L’app per Android è disponibile nelle seguenti lingue **aggiuntive**: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi

Suggerimento: Per i problemi relativi al layout della tastiera durante il controllo remoto, consulta la sezione *Uso del layout della tastiera locale e remota (sincronizzazione delle tastiere)* alla pagina 53.

Suggerimento: Con l'Instant Chat self-hosted, puoi aggiungere o rimuovere le lingue in base alle esigenze della tua organizzazione. Consulta la sezione *How to Customize Instant Chat Language Files* (Personalizzazione dei file di lingua di Instant Chat) della Guida alla personalizzazione e integrazione di LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

Impostazione della lingua della Console dei tecnici

All'avvio, la versione basata sul browser della Console dei tecnici utilizza la lingua attiva impostata nella pagina di accesso di Rescue, nel Centro amministrativo o nella pagina dell'Account personale all'avvio della Console dei tecnici. L'applicazione per computer usa la lingua selezionata durante l'installazione.

Se, ad esempio, stai visualizzando la pagina di accesso di Rescue in spagnolo, quando avvierai la Console dei tecnici, questa si aprirà in spagnolo.

- Per cambiare la lingua attiva della Console basata sul browser:
  a) Esci dalla Console dei tecnici.

b) Cambia la lingua attiva nella pagina di Accesso o nella pagina Account personale.
c) Lancia nuovamente la Console dei tecnici nel browser.

- Per cambiare la lingua dell'applicazione per computer, disinstallala e reinstallala. Assicurati di scegliere la lingua desiderata durante l'installazione.

Console dei tecnici di LogMeIn Rescue per collaboratori

La lingua utilizzata dalla Consolle dei tecnici per collaboratori viene determinata come segue:

- Se il tecnico esterno viene invitato tramite link, la versione Collaborazione della Console dei tecnici sarà nella lingua usata dal tecnico che ha inviato l'invito.
- Se il tecnico esterno viene invitato tramite codice PIN, il tecnico collaboratore può selezionare la lingua tra quelle disponibili nella pagina di inserimento del codice PIN (ad esempio LogMeIn123.com).

  Lingue disponibili: DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

Impostazioni della lingua dal lato cliente

L'applet LogMeIn Rescue, Instant Chat e la Calling Card vengono eseguite nella lingua selezionata come lingua attiva nel computer del cliente.

Se l'applet non è disponibile nella lingua del cliente, viene utilizzata la versione inglese.

Il selettore della lingua è presente nel pannello di Instant Chat, ma non nell'applet e nella Calling Card.

L'applet Mobile rileva automaticamente la lingua impostata nello smartphone di destinazione e viene eseguita in tale lingua. Se l'applet non è disponibile nella lingua del cliente, viene utilizzata la versione inglese.

Suggerimento: In Windows, la lingua si imposta tramite il **Pannello di controllo** > **Opzioni internazionali e della lingua** > **scheda Lingue**.

Esempio

Un tecnico che si trova nel Regno Unito utilizza Rescue in inglese, e si mette in contatto con un cliente in Germania. Il cliente usa una versione tedesca di Windows, ma ha modificato le Opzioni internazionali e della lingua selezionando come lingua il turco. Il cliente visualizzerà quindi l'applet in turco.

Nozioni fondamentali della Console dei tecnici

Requisiti di sistema di LogMeIn Rescue

Requisiti di sistema per il computer del tecnico

I requisiti di sistema dei computer su cui eseguire la Console dei tecnici di LogMeIn Rescue sono i seguenti.

Importante: Assicurati che i software utilizzati con LogMeIn siano programmi di terzi aggiornati e supportati ufficialmente. LogMeIn può essere utilizzato con prodotti e servizi di terzi (browser, OS, etc.) ufficialmente supportati dai rispettivi fornitori e aggiornati dall'utente finale (con l'installazione delle patch e degli aggiornamenti più recenti). *Scopri di più*

Versione indipendente della Console dei tecnici:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) e versioni successive per l'applicazione per Mac della Console dei tecnici
- Una connessione Internet funzionante (velocità minima consigliata 28 Kbyte/sec oppure ISDN o più veloce, se si esegue il controllo remoto o la visualizzazione remota)
- Fino a 100 MB di memoria più 20 MB per sessione di controllo remoto
- Fino a 30 MB di spazio di archiviazione più 20 MB per tutte le simulazioni smartphone

Requisiti aggiuntivi per la Console dei tecnici basata sul browser:

- Windows Server 2003, Windows Server 2008 (relative versioni a 64 bit incluse)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10, 11 con supporto per crittografia a 128 bit o 256 bit
- Firefox 3.6 o versioni successive
- Chrome non è attualmente supportato

Requisiti per l'uso della versione Collaborazione della Console dei tecnici:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Una connessione Internet funzionante (velocità minima consigliata 28 Kbyte/sec oppure ISDN o più veloce, se si esegue il controllo remoto o la visualizzazione remota)
- Fino a 100 MB di memoria più 20 MB per sessione di controllo remoto

Requisiti di sistema per il computer del cliente

I tecnici che usano LogMeIn Rescue possono fornire supporto a computer con i seguenti requisiti di sistema:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (relative versioni a 64 bit incluse); Windows 98, ME e 2000.
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) e 10.10 (Yosemite).

Nota: L'applet Rescue tramite Instant Chat su Mac supporta solo MAC OS X 10.6 (Snow Leopard) e versioni successive.

- Per avere prestazioni ottimali, il cliente dovrebbe disporre di una connessione Internet a banda larga (T1, modem via cavo, ISDN o DSL), ma sono supportate anche connessioni remote a 28K
- 100 MB, più altri 20 MB di memoria per ciascuna sessione di controllo remoto (la Collaborazione tecnici può dare luogo a più sessioni di controllo remoto simultanee sul dispositivo del cliente)

Requisiti di sistema per il dispositivo del cliente

I tecnici con la funzione aggiuntiva Mobile di LogMeIn Rescue possono fornire supporto a tutti i dispositivi operanti con una delle piattaforme supportate. Per maggiori informazioni, visita la pagina: *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*

Avvio della Console dei tecnici in un browser

La prima volta che un tecnico accede al*sito Web di LogMeIn Rescue* da un particolare PC, gli viene richiesto di scaricare e installare un piccolo client software.

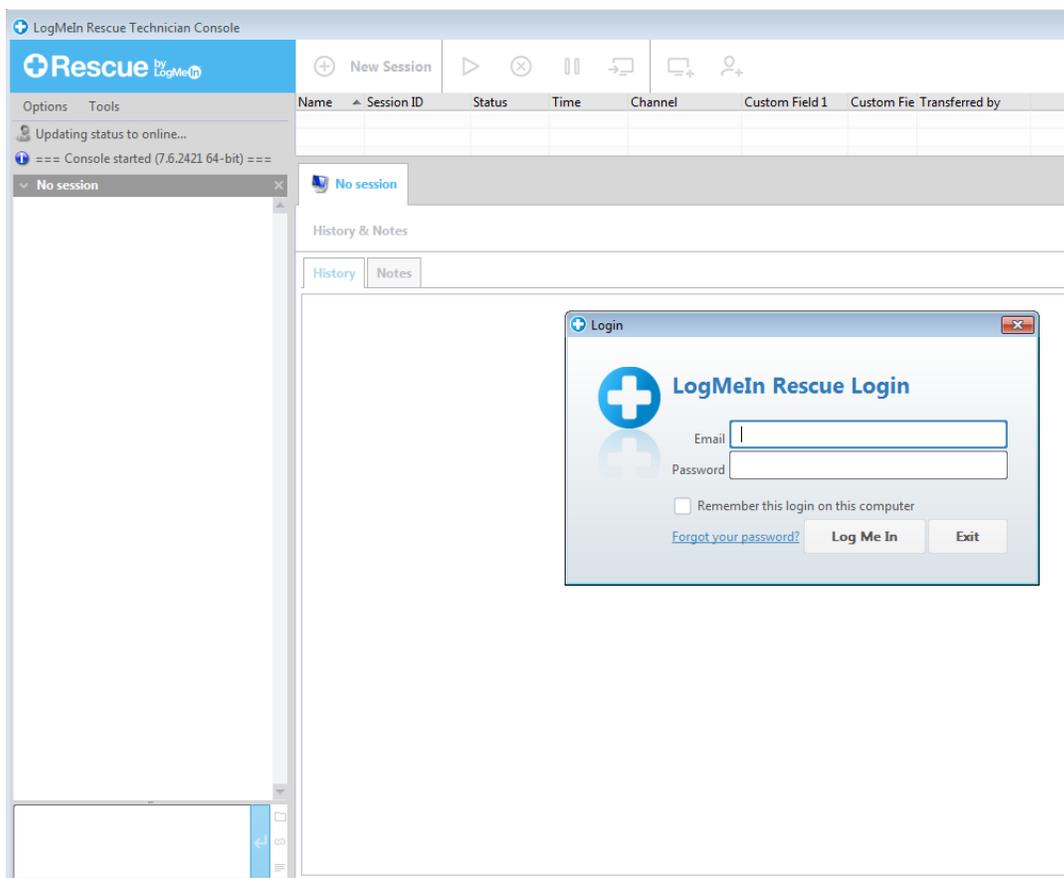
Qualora il download e l'installazione automatici non riescano, è anche disponibile un *programma di installazione MSI* per il client della Console dei tecnici.

 Limitazione: Su Mac non è possibile eseguire la Console dei tecnici in un browser.

I tecnici possono eseguire la Console dei tecnici anche come applicazione per computer. Vedi *Console dei tecnici, l'applicazione per computer Windows e Mac* alla pagina 10.

Console dei tecnici, l'applicazione per computer Windows e Mac

L'applicazione per computer della Console dei tecnici è disponibile per i tecnici sia su computer Windows che Mac.

La nuova applicazione per computer offre le stesse funzioni di quella basata sul browser. L'unica differenza è che funziona come eseguibile indipendente, ovvero può essere avviata in un clic, senza la necessità del browser.

Restrizioni e limitazioni della Console dei tecnici per Mac

Su Mac, le seguenti funzioni della Console dei tecnici non sono disponibili:

- Condivisione dello schermo con il tecnico
- Registrazione delle schermate con codec MSVC (viene usato invece il codec MRLE)
- Monitoraggio del desktop dei tecnici con in esecuzione la Console dei tecnici per Mac
- Portale contenuti integrato (ICP)
- Connessione su LAN
- Accesso SSO

Nota: I file salvati/esportati durante le sessioni si trovano in `Utenti[user]/Libreria/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/MY DOCUMENTS`

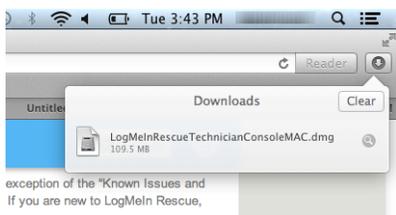
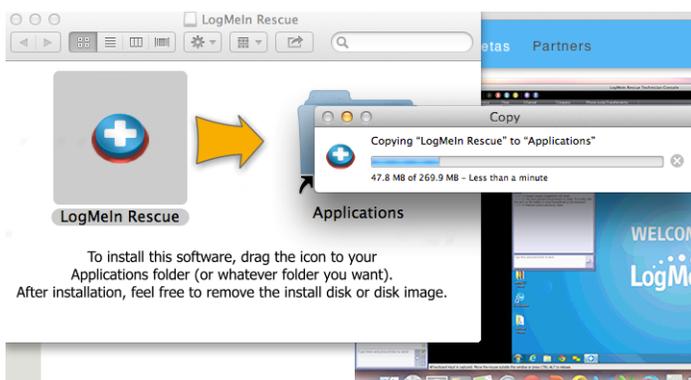
Installazione dell'applicazione per computer

In Windows

- **Opzione 1.**Fai clic su questo link per *scaricare e installare l'applicazione per computer*.

• **Opzione 2.** Accedi al tuo account nel sito Web di LogMeIn Rescue e vai alla pagina **Account personale**. Fai clic sul collegamento per scaricare l'applicazione per computer:

Su un Mac

1. Fai clic su questo link per *scaricare l'app della Console dei tecnici per Mac*.
2. Nella finestra dei download, fai doppio clic su **LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg**.

3. Segui le istruzioni per trascinare l'icona di LogMeIn Rescue nella cartella Applicazioni.

L'applicazione è ora installata nel computer.

Esecuzione dell'applicazione per computer

In Windows

Avvia l'applicazione con pulsante Start di Windows, con un collegamento sul desktop o in qualsiasi altro modo desideri. Ti potrebbe venire richiesto di accedere al tuo account Rescue. In tal caso inserisci la stessa combinazione di indirizzo e-mail e password che usi per effettuare l'accesso nel sito Web di LogMeIn Rescue.

Su un Mac

Avvia l'applicazione da **Launchpad** o **Finder** > **Applicazioni**.

In tal caso inserisci la stessa combinazione di indirizzo e-mail e password che usi per effettuare l'accesso nel sito Web di LogMeIn Rescue.

 Promemoria: La Console dei tecnici utilizza la lingua impostata come preferita per Mac OS X.

Impostazione dell'accesso in un clic all'applicazione per computer

È possibile impostare Rescue in modo da memorizzare il nome utente e la password quando si esegue l'accesso dall'applicazione per computer.

Le autorizzazioni nella Console dei tecnici

Le funzionalità disponibili e le azioni che si possono eseguire nella Console dei tecnici di LogMeIn Rescue possono dipendere dalle autorizzazioni concesse dall'amministratore Rescue, dal tecnico collaboratore ed eventualmente dal cliente nel corso della sessione.

In caso di problemi relativi alle autorizzazioni, rivolgiti a un amministratore Rescue o a un tecnico principale.

Gestione dello stato dei Tecnici

Lo stato viene riportato nel registro e indicato da un'icona visualizzata vicino al nome del tecnico, nell'area di stato della Console, che si trova nella parte superiore sinistra della Console dei tecnici.

In linea

Un tecnico in linea può accettare qualsiasi sessione consentita per il Gruppo di tecnici di appartenenza.

Assente

Un tecnico può impostare il proprio stato come Non al computer facendo clic sull'icona In linea. Mentre lo stato del tecnico è Non al computer, l'icona che indica lo stato Non al computer lampeggia. Fai clic sull'icona Non al computer lampeggiante per tornare allo stato In linea.

Non è possibile trasferire sessioni a un tecnico Non al computer, tuttavia un tecnico in stato di Non al computer può visualizzare tutte le sessioni presenti nella sua coda e prelevarne di nuove.

Gli amministratori possono impostare lo stato del tecnico in modo che passi automaticamente a Non al computer dopo un determinato periodo di inattività a livello di sistema.

Occupato

Un tecnico non può impostare il proprio stato come Occupato. Si tratta di un'impostazione automatica controllata dall'amministratore Rescue. Gli amministratori possono impostare lo stato del tecnico in

modo che passi automaticamente a Occupato quando il tecnico raggiunge un dato numero di sessioni attive.

Non è possibile trasferire sessioni a un tecnico Occupato, tuttavia un tecnico in stato di Occupato può visualizzare tutte le sessioni presenti nella sua coda e prelevarne di nuove.

Impostazione della Console dei tecnici

Cambiamento del colore della Console dei tecnici

Vai a **Opzioni** > **Schema colori** per scegliere tra gli schemi colori disponibili.

Con tutti gli schemi colori le funzioni disponibili sono le medesime.

Impostazione degli avvisi acustici

È possibile impostare la Console dei tecnici in modo che emetta avvisi acustici al verificarsi di determinati eventi.

Gli avvisi sono segnali acustici standard e non possono essere personalizzati.

1. Nel menu **Opzioni** della Console dei tecnici, seleziona **Configura avvisi acustici**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Avvisi acustici.
2. Sono disponibili le seguenti opzioni:

   - Emetti avviso acustico quando la Console dei tecnici è ridotta a icona e una nuova sessione viene inserita in una coda privata o di canale
   - Emetti avviso acustico quando la Console dei tecnici è aperta e una nuova sessione viene inserita in una coda privata o di canale
   - Emetti avviso acustico quando un cliente si disconnette intenzionalmente
   - Emetti avviso acustico quando la connessione di rete viene persa temporaneamente
   - Emetti avviso acustico quando un cliente rifiuta una richiesta di autorizzazione
   - Emetti avviso acustico quando lo stato di una sessione passa a Urgente
   - Emetti avviso acustico quando arriva nuovo testo di chat mentre la Console dei tecnici è ridotta a icona o non in focus
   - Emetti avviso acustico quando arriva nuovo testo di chat mentre la casella di chat o non è attiva
   - Emetti avviso acustico quando un cliente invia un file

   Al verificarsi di ciascuno degli eventi selezionati viene emesso un avviso acustico.
3. Fai clic su **OK** per applicare le impostazioni.

Impostazione delle richieste di fine sessione e di disconnessione

È possibile impostare la Console dei tecnici in modo che chieda conferma ogni volta che si termina una sessione con un cliente o ci si disconnette dalla Console dei tecnici.

1. Nella Console dei tecnici, seleziona **Opzioni**.
   Si apre il menu Opzioni.
2. Sono disponibili le seguenti opzioni:

   - Seleziona **Richiedi prima di terminare la sessione** perché venga richiesta conferma ogni volta che chiudi una sessione con un cliente

- Seleziona **Richiedi prima di chiudere la Console** perché venga richiesta conferma ogni volta che ti disconnetti dalla Console dei tecnici o la chiudi

Impostazione di Rescue in modo da avviare automaticamente le sessioni

È possibile impostare tutte le sessioni con codice PIN o link in modo che passino direttamente dallo stato di Connessione allo stato di Attiva senza dover selezionare **Avvia** nella barra degli strumenti Sessione.

- Seleziona **Opzioni** > **Avvia automaticamente sessioni private in entrata**.

Suggerimento: Se l'opzione è disattivata, l'amministratore Rescue potrebbe aver impostato il comportamento predefinito nel Centro amministrativo (**Centro amministrativo** > **Impostazioni** > **Console dei tecnici** > **Avvia automaticamente sessioni private in entrata**).

Attivazione del Controllo ortografico

È possibile attivare il controllo ortografico in modo da controllare automaticamente l'ortografia di tutto il testo immesso nel pannello di Chat di Rescue.

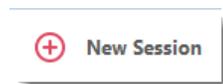
- Per attivare il controllo ortografico, seleziona **Strumenti** > **Controllo ortografico** > **Scarica dizionario [lingua]**.
  Viene visualizzato il dizionario ortografico attivo con un segno di spunta vicino al nome della lingua.

Seleziona **Disattiva** per disattivare il controllo ortografico.

Gestione delle sessioni

La barra degli strumenti Sessione

La barra degli strumenti Sessione consente di effettuare azioni nelle sessioni presenti nell'elenco delle sessioni.

Nuova sessione

Usa il pulsante **Nuova sessione** per avviare una nuova sessione privata.

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Accesso in assenza di operatore

Fai clic su **Computer** nella scheda **Accessibili in assenza di operatore** per aprire l'elenco dei computer per i quali è stato abilitato l'accesso in assenza di operatore. Vedi *Operazioni sui computer senza operatore* alla pagina 36.

Vengono visualizzati solo i computer ai quali hai diritto ad accedere.

Accesso in assenza di operatore su LAN

Fai clic su **Computer** nella scheda **Connessione su LAN** per aprire l'elenco dei computer accessibili sulla LAN.

Nota: Nella Console dei tecnici per Mac, la funzione Connessione su LAN non è disponibile.

Per connetterti a un computer della LAN devi disporre delle relative credenziali di accesso.

Monitoraggio tecnici

Gli amministratori con postazione di tecnico possono fare clic su **Monitoraggio tecnici** per visualizzare il desktop dei tecnici della propria organizzazione.

Per i dettagli, vedi *Monitoraggio del desktop di un tecnico* alla pagina 27.

Avvia

Fai clic su **Avvia** per attivare la sessione selezionata.

Se il pulsante **Avvia** è inattivo (visualizzato in grigio), è possibile che sia stato raggiunto il numero massimo di sessioni consentite dal proprio amministratore.

Vedi anche *Impostazione di Rescue in modo da avviare automaticamente le sessioni* alla pagina 15.

Termina

Fai clic su **Termina** per terminare la sessione selezionata. La connessione con il cliente verrà chiusa.

Sospendi

Fai clic su **Sospendi** per mettere una sessione In sospeso.

Trasferisci

Seleziona una sessione nella coda e fai clic su **Trasferisci** per trasferire la sessione a un tecnico disponibile.

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione a trasferire le sessioni.

Condivisione dello schermo

Fai clic sul pulsante **Condivisione dello schermo** per avviare la condivisione dello schermo con un cliente.

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione a utilizzare la funzionalità di Condivisione dello schermo.

Invita tecnico (Collabora)

Fai clic su **Invita tecnico** per avviare la Collaborazione tecnici.

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione ad inviare inviti a collaborare.

Uso delle schede Coda per individuare le Sessioni

Le schede Coda consentono di individuare le Sessioni accessibili

Seleziona una coda per cambiare le sessioni visualizzate nell'elenco delle sessioni.

Tutte	Seleziona la coda Tutte per visualizzare tutte le sessioni di tutte le code.
Coda privata	Seleziona Coda privata per visualizzare le sessioni private con qualsiasi stato.
Coda di canale	Seleziona Coda di canale per visualizzare le sessioni di canale con qualsiasi stato.
Sessioni attive	Seleziona la coda Sessioni attive per visualizzare solo le sessioni con stato Attiva.
Monitorato	Gli amministratori possono selezionare la coda Monitorato per visualizzare i tecnici sottoposti a monitoraggio. Questa scheda non è visibile ai tecnici.

Uso dell'elenco delle sessioni per visualizzare le sessioni

L'elenco delle sessioni (chiamato anche semplicemente "coda") visualizza tutte le sessioni della coda selezionata.

- Per effettuare azioni su una sessione in elenco, seleziona la sessione e fai clic sul controllo di sessione desiderato
- Per copiare vari dettagli della sessione al fine di utilizzarli in altri programmi, fai clic destro su una sessione e seleziona **Copia negli Appunti**
- Puoi personalizzare le colonne dell'elenco delle sessioni facendo clic destro su una colonna e selezionando le colonne dal menu risultante
- Per le sessioni attive è possibile modificare qualsiasi campo personalizzato (come definito nel Centro amministrativo) direttamente dall'elenco delle sessioni.

Colori, suoni ed effetti visivi

Vengono utilizzati diversi colori, suoni ed effetti visivi per evidenziare le sessioni in diversi momenti:

- Una sessione ancora da stabilire viene visualizzata in grigio
- Una sessione appena aggiunta lampeggia in blu per alcuni secondi
- Una sessione in attesa o attiva viene visualizzata in nero
- Una sessione urgente lampeggia in arancione

Se quando una sessione viene aggiunta a una coda la Console dei tecnici è ridotta a icona, quest'ultima inizierà a lampeggiare.

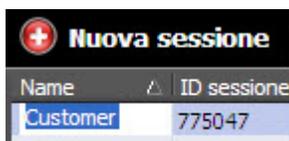
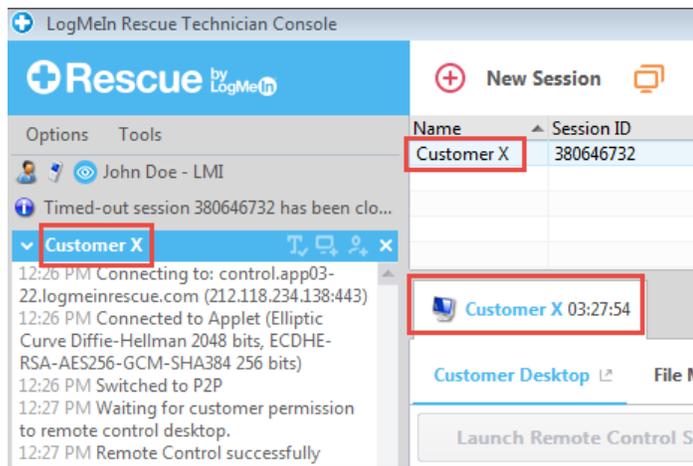
Suggerimento: La durata esatta dei vari avvisi viene impostata nel Centro amministrativo.

Modifica dei campi nell'elenco delle sessioni

Per le sessioni attive è possibile modificare qualsiasi campo personalizzato (come definito nel Centro amministrativo) direttamente dall'elenco delle sessioni.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare la funzione di **Modifica in linea della coda**.

1. Per qualsiasi sessione attiva, sposta il mouse sopra un campo qualsiasi.
   I campi che diventano gialli possono essere modificati. Deve essere visibile l'intero campo. Scorri per visualizzare l'intero campo prima di apportare le modifiche.

2. Fai clic sul campo.
   Il campo diventa modificabile.

3. Inserisci le modifiche.
4. Esci dal campo.
   Il nuovo valore viene visualizzato nel campo **Nome**, nel titolo del pannello di Chat e nel titolo della scheda Sessione.

Passaggio tra più sessioni attive

Utilizza le schede delle sessioni attive per passare tra un massimo di 10 sessioni contemporanee.

- Fai clic sulla sessione in cui desideri operare.
  Potrai fornire supporto al cliente usando le schede e l'area di lavoro della Console dei tecnici.

  Avvertenza: Per le sessioni private, il nome visualizzato nella scheda Sessione è il nome inserito nella finestra di dialogo Genera nuova sessione al momento della creazione della sessione. Se non inserisci un nome o un altro identificativo quando crei una sessione, la scheda Sessione attiva di quella sessione si chiamerà "Cliente".

- Altre opzioni per il passaggio tra sessioni:
  - Fai clic sul pannello di Chat della sessione del cliente desiderato
  - Fai clic sulla sessione desiderata nell'elenco delle sessioni

Nota: Il tempo visualizzato nelle schede delle sessioni attive è il tempo che le sessioni hanno trascorso nel loro stato corrente.

Suggerimento: È possibile avere fino a dieci sessioni attive contemporaneamente. Dal momento che le sessioni In sospeso non vengono considerate come Attive, la funzionalità di sospensione offre flessibilità nella gestione di più sessioni.

Sospensione di una sessione

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a sospendere le sessioni.

Una sessione può rimanere In sospeso per 14 giorni.

1. Nell'elenco delle sessioni, seleziona la sessione da mettere in sospeso.
2. Fai clic sul pulsante **Sospendi**.

   La sessione rimane nell'elenco delle sessioni con lo stato In sospeso.

   Suggerimento: Il timer della sessione visualizza il Tempo in sospeso e il Tempo totale cumulativo della sessione.

Quando si mette un cliente In sospeso, eventuali sessioni di **controllo remoto** attive vengono chiuse. Per ripristinare la sessione, selezionala e fai clic su **Avvia**.

Nota: È possibile avere fino a dieci sessioni attive contemporaneamente. Dal momento che le sessioni In sospeso non vengono considerate come Attive, la funzionalità di sospensione offre flessibilità nella gestione di più sessioni.

Trasferimento di una sessione

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a trasferire le sessioni.

1. Seleziona la sessione desiderata nell'elenco delle sessioni e fai clic su **Trasferisci**.
   Viene visualizzata la finestra **Trasferisci sessione**.
2. Nel campo **Immetti commento**, inserisci informazioni utili per il tecnico a cui stai trasferendo la sessione.
3. Utilizza la casella **Cerca** per individuare il membro dell'organizzazione a cui desideri trasferire la sessione.
   Puoi selezionare tutti i membri dell'organizzazione visualizzati in grassetto.

   Nota: L'elenco dei membri dell'organizzazione visibili nella finestra **Trasferisci sessione** dipende dalle autorizzazioni concesse da un amministratore Rescue.

4. Seleziona il tecnico al quale trasferire la sessione.
5. Fai clic su **OK**.
   La sessione viene visualizzata come In entrata nell'elenco delle sessioni del tecnico selezionato e come In uscita in quello di chi effettua il trasferimento.

   Suggerimento: Per annullare il trasferimento, fai clic su **Avvia** mentre la sessione è In uscita.

6. Per attivare la sessione In entrata, il tecnico ricevente deve selezionare la sessione e fare clic su **Avvia**.
   A quel punto la sessione viene rimossa dall'elenco delle sessioni di chi ha effettuato il trasferimento.

Il trasferimento è così completo.

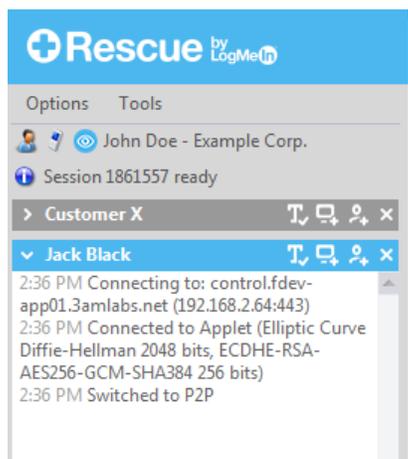
Comunicazione con i clienti

Il pannello di Chat della Console dei tecnici

Il pannello di Chat consente di comunicare con i clienti nel corso delle sessioni attive.

Al di fuori della modalità di Collaborazione, le sessioni di chat sono limitate a due partecipanti, il tecnico e il cliente.

Il pannello di Chat è costituito dai seguenti elementi.

Controlli di sessione

Fai clic sulla scheda della sessione in cui desideri operare. Fai clic sulla freccia verso il basso per ridurre a icona una sessione. Fai clic sulla X per chiudere una sessione. Fai clic sulla freccia a destra per ripristinare la finestra di una sessione ridotta a icona.

Pulsante Condivisione dello schermo

Fai clic sull'icona **Condivisione dello schermo** per condividere il tuo schermo con un cliente.

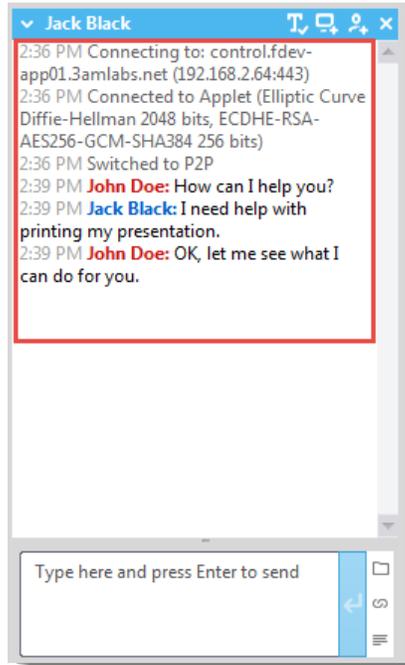
Pulsante Invita tecnico

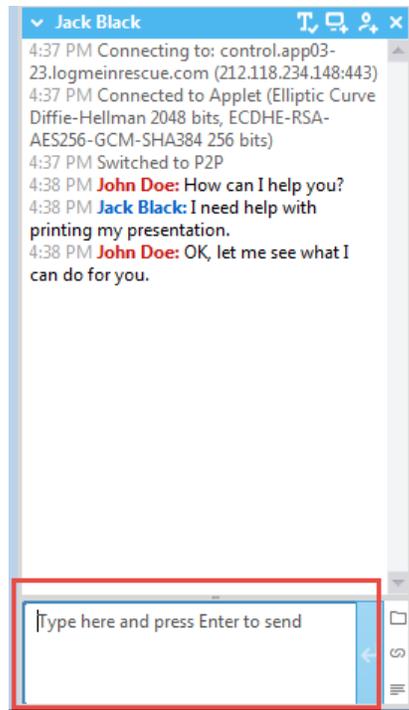
Fai clic sull'icona **Invita tecnico** per collaborare con altri tecnici.

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione a utilizzare la funzionalità di Collaborazione, e se almeno un altro tecnico è in linea e disponibile.

Pulsanti Attiva/disattiva chat

Questa opzione è disponibile solamente se il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto ha l'autorizzazione a utilizzare la funzione Attiva/disattiva chat.

Area di registro

L'area di registro mostra la conversazione della chat e anche altre attività, quali le variazioni di stato e i messaggi di connessione.

Casella di immissione del testo

La casella di immissione del testo consente di digitare i messaggi e vedere quanto immesso prima di inviarlo al cliente. Se la casella di immissione del testo non è visibile, la chat potrebbe essere disattivata per l'account utilizzato (per ulteriori informazioni rivolgersi al proprio amministratore).

Pulsante Invia file

Fai clic sul pulsante **Invia file** per inviare un file al cliente. Questa opzione non è disponibile quando Instant Chat è in modalità Solo chat.

Pulsante Invia URL

Consente di inviare un URL al cliente. Inserisci l'URL nel campo di immissione del testo e invialo al cliente facendo clic sul pulsante Invia URL. Per le sessioni basate su applet, il sito Web si apre automaticamente nel computer del cliente. Per l'Instant Chat in modalità Solo chat, il cliente deve fare clic su un link. Vedi *Risposte predefinite e URL predefiniti* alla pagina 24.

Risposte predefinite

Consente di scegliere da un elenco di messaggi e URL utilizzati di frequente. Vedi *Risposte predefinite e URL predefiniti* alla pagina 24.

Risposte predefinite e URL predefiniti

Una Risposta predefinita o un URL predefinito è una stringa di testo o un URL che il tecnico può inviare al cliente.

Risposte predefinite e URL predefiniti consentono di risparmiare tempo e operazioni di digitazione.

Con la funzione Invia URL si possono anche inviare indirizzi FTP.

Invio di una Risposta predefinita

Durante una sessione attiva è possibile inviare una risposta predefinita a un cliente in qualsiasi momento.

1. Nell'area della Chat, fai clic sul pulsante **Risposta predefinita**.

   Viene visualizzato un menu con tutte le risposte predefinite disponibili.
2. Seleziona la risposta predefinita da inviare al cliente.
   Il testo della risposta selezionata appare nella casella di chat.
3. Opzionale: modifica il testo.
4. Premi **Invio** o fai clic sul pulsante **Invia**.
   La risposta viene inviata al cliente.

Invio di un URL predefinito

Durante una sessione attiva è possibile inviare un URL predefinito a un cliente in qualsiasi momento.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a inviare URL.

1. Nell'area della Chat, fai clic sul pulsante **Invia URL**.

   Viene visualizzato un menu con tutti gli URL predefiniti disponibili.
2. Seleziona l'URL predefinito da inviare al cliente.
   Il testo della risposta selezionata appare nella casella di chat.
3. Opzionale: modifica il testo.
4. Premi **Invio** o fai clic sul pulsante **Invia**.
   L'URL si apre nel browser predefinito del cliente.

Aggiunta di una Risposta predefinita o di un URL predefinito individuale

1. Nel menu **Strumenti**, seleziona **Gestione risposte predefinite**.
   La scheda Gestione risposte predefinite viene visualizzata nell'area di lavoro della Console dei tecnici.
2. Nella scheda Risposte predefinite o URL predefiniti, fai clic su **Aggiungi nuovo**.
   Viene visualizzato il modulo Aggiungi nuova risposta predefinita.
3. Assegna alla risposta o all'URL un breve **Nome**.
4. Inserisci il testo della risposta o l'indirizzo URL nella casella **Contenuto**.
   Il contenuto è solo testo. La formattazione non è disponibile.

Nota: Puoi anche immettere un indirizzo FTP.

5. Fai clic su **Salva**.

Le Risposte predefinite e gli URL predefiniti possono essere inviati tramite il pannello di Chat.

Esportazione di Risposte predefinite e URL predefiniti
Un amministratore o un tecnico può creare una serie di risposte e URL standard ed esportarli in un file XML. I tecnici potranno quindi importare tali risposte e URL nelle loro Console dei tecnici.

1. Crea una serie di risposte predefinite e URL predefiniti.
2. Nel menu **Strumenti**, seleziona **Gestione risposte predefinite**.
   La scheda Gestione risposte predefinite viene visualizzata nell'area di lavoro della Console dei tecnici.
3. Nella scheda Gestione risposte predefinite, fai clic sulla scheda **Importa/Esporta**.
4. Fai clic su **Esporta**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Salva con nome** con `replies.xml` nel campo **Nome file**.
5. Scegli una posizione in cui salvare `replies.xml`.
   Dovresti scegliere una posizione accessibile agli altri membri della tua organizzazione.

Promemoria: I file salvati/esportati durante le sessioni si trovano in `Utenti[user]/Libreria/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/MY DOCUMENTS`

6. Fai clic su **Salva**.
   Le risposte e gli URL vengono salvati come file XML.

Importazione di Risposte predefinite e URL predefiniti
Un amministratore o un tecnico può creare una serie di risposte standard ed esportarle in un file XML. Per importare il file XML con le risposte nella Console dei tecnici, seguire questa procedura.

Per prima cosa è necessario che un amministratore o un tecnico crei ed esporti un file XML contenente le risposte predefinite e gli URL predefiniti.

1. Nel menu **Strumenti**, seleziona **Gestione risposte predefinite**.
   La scheda Gestione risposte predefinite viene visualizzata nell'area di lavoro della Console dei tecnici.
2. Nella scheda Gestione risposte predefinite, fai clic sulla scheda **Importa/Esporta**.
3. Fai clic su **Importa**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Apri**.
4. Individua il file xml e fai clic su **Apri**.
   Le risposte vengono aggiunte all'elenco delle risposte predefinite.

Le risposte predefinite importate possono essere inviate tramite il pannello di Chat.

Invio di un file a un cliente

Per inviare un file a un cliente usando LogMeIn Rescue, segui questa procedura.

Il cliente deve avere l'applet Rescue o la Calling Card in esecuzione. Questa opzione non è disponibile quando Instant Chat è in modalità Solo chat.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a inviare file.

È possibile inviare solo un file alla volta.

1. Nell'area della Chat, fai clic sul pulsante **Invia file**.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Apri**.
2. Seleziona il file da inviare al cliente e fai clic su **Apri**.
   Al cliente viene richiesto di salvare il file.
3. Chiedi al cliente di scegliere una posizione e fare clic su **Salva**.
   Il file viene salvato nella posizione scelta dal cliente.

Viene generata un'impronta digitale MD5, che viene riportata sia nel registro del tecnico che in quello del cliente.

Invio di un Sondaggio clienti

Perché questa funzione sia disponibile, è necessario che un amministratore Rescue attivi il Sondaggio clienti a livello di Gruppo di tecnici o di Canale.

- **Distribuzione automatica a fine sessione**
  - Per tutte le sessioni basate su applet, il Sondaggio clienti si apre automaticamente in una finestra del browser al termine della sessione.
  - Per le sessioni Instant Chat in modalità Solo chat, quando il tecnico termina la sessione, al cliente viene chiesto di aprire il sondaggio.

    Esempio di messaggio: "0:00 AM [Nome del tecnico] desidera eseguire un breve Sondaggio clienti. Apri Sondaggio Clienti"

    Il cliente deve fare clic sul link per aprire il sondaggio.
- **Invio manuale durante la sessione**
  - In qualsiasi momento nel corso di una sessione attiva, fai clic destro su una sessione nell'elenco delle sessioni, quindi seleziona **Invia Sondaggio clienti**. Per tutte le sessioni basate su applet, il Sondaggio clienti si apre automaticamente in una finestra del browser. Per le sessioni Instant Chat in modalità Solo chat, al cliente viene chiesto di aprire il sondaggio.

Documentazione delle sessioni

Vedi anche:

• *Registrazione delle sessioni* alla pagina 54
• *Cattura dello schermo durante il controllo remoto* alla pagina 54
• *Invio di un Sondaggio clienti* alla pagina 26

Visualizzazione della cronologia delle sessioni (Registro e note)

La scheda **Cronologia e note** consente di vedere il registro di sessione ed eventuali note inserite durante le sessioni precedenti effettuate con il dispositivo della sessione corrente.

 Nota: Durante il supporto dei dispositivi iOS, la scheda **Cronologia e note** non è disponibile.

1. Durante una sessione attiva, fai clic sulla scheda **Cronologia e note**.

   La scheda Cronologia e note ha due sottoschede, Cronologia e Aggiungi/Modifica note. Nella sotto-scheda Cronologia è visualizzato un elenco delle sessioni precedenti effettuate con il dispositivo della sessione corrente.
2. Per visualizzare il registro di sessione, fai clic su **Visualizza** nella colonna **File di registro**.
3. Per visualizzare le note inserite durante una sessione, fai clic su **Visualizza** nella colonna **Note**.

Inserimento di note durante una sessione

Durante una sessione è possibile inserire delle note e salvarle insieme al registro di sessione nella cronologia della sessione.

 Nota: Durante il supporto dei dispositivi iOS, la scheda **Cronologia e note** non è disponibile.

1. Durante una sessione attiva, fai clic sulla scheda **Cronologia e note**.

   La scheda Cronologia e note ha due sottoschede, **Cronologia** e **Aggiungi/Modifica note**.
2. Fai clic sulla scheda **Aggiungi/Modifica note**.
3. Inserisci la nota nella scheda Aggiungi/Modifica note.
4. Fai clic su **Salva** per salvare la nota.

Qualsiasi tecnico potrà vedere la nota nella scheda Cronologia durante la prossima sessione con lo stesso dispositivo.

Monitoraggio dei tecnici

Monitoraggio del desktop di un tecnico

Questa funzione consente agli amministratori di visualizzare il desktop dei tecnici della propria organizzazione dalla Console dei tecnici di LogMeIn Rescue.

Requisiti:

- Questa funzione può essere usata dagli amministratori principali e dagli amministratori che dispongano sia della licenza di amministratore che della licenza di tecnico.
- Sia l'amministratore che il tecnico monitorato devono avere una versione della Console dei tecnici in cui sia abilitato il Monitoraggio tecnici.
- Gli amministratori principali hanno facoltà di monitorare tutti i tecnici di un'organizzazione.
- Gli amministratori possono monitorare tutti i tecnici del Gruppo di tecnici per il quale dispongono di diritti di amministratore.

Limitazione: Il monitoraggio del desktop dei tecnici con in esecuzione la Console dei tecnici per Mac non è supportato.

1. Nella barra degli strumenti Sessione della Console dei tecnici, fai clic sul pulsante **Monitoraggio**.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici**.
2. Nella finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici**, seleziona il tecnico da monitorare.

    Nota: L'elenco dei tecnici visibili nella finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici** dipende dalle autorizzazioni concesse da un amministratore Rescue.

   Opzionale: Nelle organizzazioni di grandi dimensioni è possibile usare il campo **Filtro** per individuare i tecnici.
3. Fai clic su **OK**.
   Viene stabilita una connessione con il computer del tecnico e nell'area di lavoro della Console dei tecnici appare una nuova scheda Sessione con il nome del tecnico.
4. Devi autenticarti nel computer del tecnico. Nella scheda Sessione con il nome del tecnico, seleziona un metodo di autenticazione.

   - Seleziona **Usa credenziali correnti** per inviare le credenziali Windows usate per accedere alla sessione Windows corrente. Devi disporre di diritti di amministratore Windows o comunque di diritti di utente per il computer da monitorare.
   - Seleziona **Aggiungi nome utente e password** per usare una combinazione diversa con diritti di utente validi per il computer da monitorare.

      Suggerimento: Se nel campo **Nome utente** viene richiesto il nome del dominio, i formati ammessi sono `nome utente@dominio` e `dominio\nome utente`.

   - Seleziona **Richiedi autorizzazione** per chiedere al tecnico l'autorizzazione a monitorare il suo desktop.

5. Fai clic su **Avvia monitoraggio**.
   Il desktop del tecnico viene visualizzato nella scheda Sessione dell'area di lavoro della Console dei tecnici.

    Nota: Se nella scheda Impostazioni globali del Centro amministrativo di LogMeIn Rescue è selezionata l'opzione **Informa il tecnico quando viene effettuato il monitoraggio del desktop**, il tecnico verrà informato del monitoraggio.

Partecipazione alla sessione di un Tecnico monitorato

Usando la Console dei tecnici, gli amministratori possono autoinvitarsi a partecipare, in qualità di Tecnico collaboratore, alla sessione di un tecnico monitorato.

In questa procedura si presuppone che il monitoraggio di un tecnico sia già in corso.

1. Nell'area di lavoro della Console dei tecnici, seleziona la scheda Sessione del tecnico monitorato.
   La scheda Sessione ha due sottoschede, Desktop e Sessioni attive.
2. Seleziona la sottoscheda **Sessioni attive**.
   Viene visualizzato l'elenco delle sessioni correnti del tecnico.

3. Seleziona la sessione a cui desideri partecipare.
4. Fai clic su **Partecipa a sessione**.
   Prenderai parte alla sessione in qualità di Tecnico collaboratore. Vedi anche *Funzioni a disposizione del Tecnico collaboratore* alla pagina 47.

Supporto di computer

Connessione a PC e Mac

I metodi di connessione di LogMeIn Rescue sono definiti come Privato o su Canale.

- Si ha una connessione Privata quando il tecnico avvia una sessione remota con un cliente (la direzione è dal tecnico al cliente). I metodi di connessione con codice PIN, link e SMS sono privati.
- Si ha una connessione su Canale quando un cliente si mette a contatto con il tecnico mediante un link al canale o un modulo di canale, oppure usando la Calling Card Rescue (la direzione è dal cliente al tecnico).

Vedi anche:

- *Connessione ai computer sulla LAN* alla pagina 34
- *Operazioni sui computer senza operatore* alla pagina 36

Avvio di una sessione PC/Mac con link e strumento di messaggistica

Per stabilire una connessione con un cliente usando un link, o collegamento, inviato mediante un servizio di messaggistica o strumento simile, segui questa procedura.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione tramite link.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
3. Seleziona la scheda **Collegamento**.
4. Fai clic su **Copia collegamento negli Appunti**.
   Il link viene copiato negli Appunti.
5. Incolla il link nello strumento di messaggistica e invialo al cliente.
6. Chiedi al cliente di aprire il messaggio e di fare clic sul link o di incollarlo nel browser.
   Il cliente vede una finestra di dialogo in cui gli viene richiesto di scaricare l'applet Rescue.
7. Chiedi al cliente di scaricare l'applet.
   Il download dovrebbe durare dai 15 ai 30 secondi.

   Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo e del browser del cliente.

8. Una volta completato il download, chiedi al cliente di fare clic su **Esegui** per eseguire l'applet.
   Una volta installata l'applet, lo stato del cliente passa da Connessione a In attesa.
9. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.

Lo stato del cliente diventa Attivo.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

Avvio di una sessione PC/Mac con codice PIN

Per stabilire una connessione con un cliente usando il codice PIN, segui questa procedura.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione con codice PIN.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
3. Seleziona la scheda **Codice PIN**.
4. Fai clic su **Crea codice PIN**.
   Rescue genera un codice PIN a 6 cifre e lo visualizza nella finestra Genera nuova sessione e nel Registro di sessione.
5. Chiedi al cliente di andare al sito di inserimento del codice PIN:
   - Computer desktop e notebook si connettono all'indirizzo **www.LogMeIn123.com**
6. Il cliente immette il PIN e fa clic su **Connetti a tecnico**.
   Il cliente vede una finestra di dialogo in cui gli viene richiesto di scaricare l'applet Rescue.
7. Chiedi al cliente di scaricare l'applet.
   Il download dovrebbe durare dai 15 ai 30 secondi.

   Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo e del browser del cliente.

8. Una volta completato il download, chiedi al cliente di fare clic su **Esegui** per eseguire l'applet.
   Una volta installata l'applet, lo stato del cliente passa da Connessione a In attesa.
9. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.
   Lo stato del cliente diventa Attivo.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

Avvio di una sessione PC/Mac con e-mail

Per stabilire una connessione con un cliente usando un link inviato per e-mail, segui questa procedura.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione tramite e-mail.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.

Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.

3. Seleziona la scheda **E-mail**.
4. Specifica come inviare l'e-mail al cliente:

   - Per usare il tuo client e account e-mail, seleziona **Invia e-mail tramite il client e-mail predefinito di questo computer**.
   - Per inviare l'e-mail tramite Rescue, seleziona **Invia e-mail per mio conto tramite i server LogMeIn Rescue** e inserisci un indirizzo e-mail valido nel campo **A**.
   - Per i tecnici con la funzione aggiuntiva Mobile è inoltre disponibile l'opzione **Questa e-mail è per un dispositivo mobile**, nel caso che il cliente utilizzi uno smartphone. (Se il tecnico conosce la piattaforma del cliente, può anche scegliere di impostare manualmente la **Piattaforma dispositivo** usando l'elenco a discesa nella finestra di dialogo Crea nuova sessione. Il rilevamento manuale può essere necessario se le impostazioni del browser locale impediscono il rilevamento automatico.)

5. Fai clic su **Invia collegamento per e-mail**.
   L'e-mail viene generata (e inviata se si sceglie di inviarla tramite il sistema Rescue).
6. Chiedi al cliente di aprire il messaggio e di fare clic sul link o di incollarlo nel browser.
   Il cliente vede una finestra di dialogo in cui gli viene richiesto di scaricare l'applet Rescue.
7. Chiedi al cliente di scaricare l'applet.
   Il download dovrebbe durare dai 15 ai 30 secondi.

   Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo e del browser del cliente.

8. Una volta completato il download, chiedi al cliente di fare clic su **Esegui** per eseguire l'applet.
   Una volta installata l'applet, lo stato del cliente passa da Connessione a In attesa.
9. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.
   Lo stato del cliente diventa Attivo.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

Esempio di e-mail contenente il link di connessione

Il testo predefinito dell'e-mail di connessione viene impostato nella scheda **Impostazioni** del Centro amministrativo.

```
Da: Nome del tecnico, Organizzazione
Data: Lunedì 31 dicembre 2010, 15:36
A: Nome del cliente
Oggetto: E-mail con link di connessione

Fai clic sul collegamento seguente per richiedere una sessione
 di supporto dal vivo:


https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689

Distinti saluti,
Il team di supporto
```

Il metodo di connessione tramite Modulo di canale

Il Modulo di canale è utile quando si offre ai clienti un supporto tramite Internet.

Questo metodo consente l'hosting sul sito Web/Intranet sia di un link che di un questionario da compilare a cura del cliente.

Panoramica del processo: Modulo di canale

- L'amministratore Rescue assegna uno o più dei dieci canali disponibili nel Centro amministrativo a un Gruppo di tecnici
- L'amministratore Rescue sviluppa il modulo Web personalizzato e definisce i campi personalizzati
- L'amministratore Rescue rende disponibile il Modulo di canale su un sito Internet o Intranet
- Il cliente apre il Modulo di canale, immette tutte le informazioni richieste e invia il modulo
- La sessione di supporto viene assegnata alla Coda di canale del Gruppo o dei Gruppi di tecnici associato/i al canale
- La sessione di supporto può essere attivata da qualsiasi tecnico In linea di un Gruppo di tecnici assegnato

Vantaggi del metodo di connessione tramite Modulo di canale

- Possibilità di prequalificare gli utenti attraverso varie condizioni personalizzabili, come ad esempio codici di errore, ID utente, tipo di problema
- Possibilità di raccogliere dagli utenti finali informazioni di contatto, quali numeri telefonici o indirizzi e-mail
- Integrazione con le funzioni in linea, come ad esempio l'autenticazione utente o la qualificazione automatica della richiesta dell'utente attraverso un semplice elemento in codice HTML
- Consente la migliore registrazione dei dati dell'utente e del problema nel database Rescue

Fattori da tenere in considerazione:

- I clienti potrebbero tentare di connettersi in qualsiasi ora del giorno e della notte, per cui gli amministratori Rescue devono usare le impostazioni 'Nessun tecnico disponibile' per gestire le connessioni effettuate al di fuori degli orari di lavoro
- Quando i clienti inviano le richieste di avvio delle sessioni di supporto, gli amministratori Rescue devono usare il canale dinamico e il reindirizzamento ai team per controllare il traffico durante le ore di punta
- La personalizzazione e l'integrazione potrebbero richiedere risorse di sviluppo Web e/o grafica e design

Il metodo di connessione tramite Calling Card

La Calling Card LogMeIn Rescue consente sia connessioni Private che su Canale.

Quando il cliente necessita di supporto, è sufficiente che faccia clic sull'icona della Calling Card per aprire l'applet Calling Card personalizzata del fornitore di supporto.

Diversamente da altre modalità di connessione, la Calling Card deve essere installata nel PC del cliente per poter essere utilizzata. È indicata da un collegamento sul desktop o da un'icona di avvio veloce che consente al cliente di avviare l'applet Calling Card preinstallata con un clic.

La Calling Card può essere scaricata come programma di installazione MSI dal sito Web del fornitore di supporto, oppure può essere distribuita, ovvero installata in remoto, in maniera invisibile, dal tecnico durante la prima sessione di Rescue con il cliente attraverso la Console dei tecnici.

È possibile personalizzare l'aspetto della Calling Card, ivi compresi il testo, i loghi, le immagini e le combinazioni di colori. Per le opzioni avanzate di personalizzazione della Calling Card, consulta la *Guida alla personalizzazione e integrazione* di LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

 Importante: La Calling Card non è disponibile per i clienti che utilizzano Mac.

Panoramica del processo: Calling Card

- L'amministratore Rescue genera i programmi di installazione Calling Card per i canali nel Centro amministrativo
- L'amministratore Rescue consente ai Gruppi di tecnici la distribuzione della Calling Card
- L'amministratore Rescue associa i programmi di installazione Calling Card ai Gruppi di tecnici
- Opzionale: Gli amministratori Rescue possono personalizzare l'aspetto della Calling Card
- L'applicazione Calling Card viene scaricata dal cliente oppure viene distribuita, ovvero installata in remoto, dai tecnici tramite la Console dei tecnici
- Il cliente apre la Calling Card e si collega all'organizzazione di supporto usando un PIN fornito da un tecnico oppure tramite il canale associato con la Calling Card
- La sessione di supporto viene assegnata al singolo tecnico che ha fornito il PIN oppure alla Coda di canale del Gruppo o dei Gruppi di tecnici associato/i al canale
- La sessione di supporto può essere attivata dal singolo tecnico o da qualsiasi tecnico di un Gruppo di tecnici assegnato

Vantaggi della connessione tramite Calling Card

- Una volta installata, la Calling Card offre una connessione facile, in un clic, che non richiede di scaricare alcunché
- Grazie al branding personalizzato è possibile portare l'immagine aziendale sul desktop del cliente
- Con la modifica dinamica del layout è possibile, ad esempio, annunciare offerte speciali o inviare messaggi di marketing
- Ciascuna Calling Card è collegata a un Canale

Fattori da tenere in considerazione:

- I clienti potrebbero tentare di connettersi in qualsiasi ora del giorno e della notte, per cui gli amministratori Rescue devono usare le impostazioni 'Nessun tecnico disponibile' per gestire le connessioni effettuate al di fuori degli orari di lavoro
- Quando i clienti inviano le richieste di avvio delle sessioni di supporto, gli amministratori Rescue devono usare il canale dinamico e il reindirizzamento ai team per controllare il traffico durante le ore di punta
- La personalizzazione e l'integrazione potrebbero richiedere risorse di sviluppo Web e/o grafica e design

Connessione ai computer sulla LAN

Connessione a un computer che si trova su una LAN

È possibile accedere ai computer della propria LAN, fornire supporto ed eseguire interventi di manutenzione senza l'interazione dell'utente finale.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione allaConnessione su LAN.

Limitazione: La funzione Connessione su LAN non è disponibile nella Console dei tecnici per Mac.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sull'icona **Computer**.

   Viene visualizzato l'elenco **Computer**.
2. Nell'elenco **Computer**, fai clic sulla scheda **Connessione su LAN** per vedere l'elenco dei computer accessibili.
3. Filtra i computer per nome o per indirizzo IP.

   Suggerimento: Puoi effettuare la ricerca e connetterti in qualsiasi momento. Non devi attendere il caricamento dell'elenco completo dei computer.

4. Seleziona il computer a cui accedere e fai clic su **Connetti**.

   Importante: Se non disponi di diritti amministrativi, ti viene richiesto di inserire le credenziali di accesso del computer a cui intendi accedere.

   La sessione viene visualizzata nella Console dei tecnici con lo stato di **Connessione**. L'applet viene lanciata nel computer remoto e la sessione ha inizio. Non è necessario che il cliente consenta l'accesso al computer, ed è pertanto possibile gestire il computer senza la sua interazione.

Informazioni tecniche per utenti esperti

- Impostazioni Windows richieste:
  - Nel firewall del cliente deve essere consentita la Condivisione file e stampanti.
  - **Accesso alla rete: modello di condivisione e sicurezza per gli account locali** deve essere impostato su **Classico: gli utenti locali effettuano l'autenticazione come se stessi** nel computer del cliente (**Pannello di controllo** > [**Sistema e sicurezza in Windows 7**] > **Strumenti di amministrazione** > **Criteri di sicurezza locali** > **Criteri locali** > **Opzioni di sicurezza** > **Accesso alla rete: Modello di condivisione e sicurezza per gli account locali**).
  - Sia il computer del tecnico che quello del cliente devono utilizzare un metodo di autenticazione NTLM compatibile: **Pannello di controllo** > [**Sistema e sicurezza in Windows 7**] > **Strumenti di amministrazione** > **Criteri di sicurezza locali** > **Criteri locali** > **Opzioni di sicurezza** > **Sicurezza di rete: Livello di autenticazione di LAN Manager** (ad esempio, impostare entrambi su Invia solo risposta NTLMv2).
  - Il servizio Registro di sistema remoto non deve essere disattivato nel computer remoto. Vai a **Pannello di controllo di** > **Strumenti di amministrazione** > **Servizi**, fai clic destro su **Registro di sistema remoto** e fai clic su **Proprietà**. Imposta **Tipo di avvio** su **Automatico** o **Manuale**.
- NetBIOS utilizza le porte 135, 137, 138, 139
- Windows utilizza l'autenticazione NTLM per acquisire i diritti di amministratore. Questa autenticazione usa porte TCP assegnate casualmente: 1024-65535, o 49152-65535 in Vista e Windows Server 2008. La comunicazione attraverso tali porte deve essere consentita dai firewall.

Operazioni sui computer senza operatore

Accesso in assenza di operatore

L'accesso in assenza di operatore consente al tecnico di connettersi a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente.

Talvolta i tecnici non hanno modo di risolvere un problema in una singola sessione Rescue, perché l'intervento richiesto è troppo laborioso oppure perché il cliente ha bisogno del computer. In teoria il tecnico e il cliente potrebbero concordare un orario per una seconda sessione, ma per il tecnico è più pratico continuare il suo lavoro in un secondo momento, quando risulta comodo per tutti, anche se il cliente non è presente.

Richiesta di accesso in assenza di operatore al computer di un cliente

L'accesso in assenza di operatore consente al tecnico di connettersi a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare l'accesso in assenza di operatore.
- Le richieste di accesso in assenza di operatore non possono essere inviate durante i seguenti tipi di sessione: Instant Chat in modalità Solo chat, applet Mobile.

1. Durante una sessione attiva, fai clic sulla scheda **Accesso in assenza di operatore**.
2. In **Credenziali richieste**, ti può venire richiesto di scegliere tra le seguenti opzioni (a seconda delle impostazioni di autenticazione specificate nel Centro amministrativo):

Opzione	Descrizione
Alla connessione	Richiedi credenziali amministrative valide all'avvio di ogni sessione in assenza di operatore
All'impostazione	Usa le credenziali immesse dal cliente in fase di configurazione dell'accesso in assenza di operatore

3. Imposta la durata dell'accesso in assenza di operatore in termini di giorni, un particolare intervallo di date, indefinitamente o per un intervallo di tempo giornaliero.

Nota: Se il computer del cliente si trova in un fuso orario differente, l'accesso in assenza di operatore può essere impostato in base all'ora locale (del tecnico) oppure in base all'ora del cliente.

Importante: Quando viene effettuata l'autenticazione usando le credenziali del cliente, la durata dell'accesso in assenza di operatore è limitata a due settimane.

4. Fai clic su **Richiedi l'accesso in assenza di operatore** per inviare la richiesta al cliente.

Il cliente deve accettare la richiesta.

- Quando il tecnico deve immettere credenziali amministrative valide all'avvio di ogni sessione in assenza di operatore, il cliente fa semplicemente clic su **OK** per accettare la richiesta.

- Quando il tecnico può usare le credenziali del cliente, al cliente viene richiesto di immettere il proprio nome utente e la propria password di Windows

Una volta attivato l'accesso in assenza di operatore, è possibile terminare la sessione.

Avvio di una sessione in assenza di operatore

L'accesso in assenza di operatore consente al tecnico di connettersi a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare l'accesso in assenza di operatore.
- Per consentire al tecnico di avviare una sessione in assenza di operatore, il computer del cliente deve essere acceso, non in modalità di sospensione.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sull'icona **Computer**.

   Viene visualizzato l'elenco **Computer**.
2. Seleziona un computer dall'elenco.
3. Fai clic su **Connetti**.
4. Se non utilizzi le credenziali immesse dal cliente in fase di configurazione dell'accesso in assenza di operatore, devi inserire credenziali amministrative valide.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

Gestione dei computer senza operatore accessibili

Con la finestra di dialogo Computer senza operatore accessibili è possibile gestire i computer senza operatore sotto il proprio controllo.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sull'icona **Computer**.

   Viene visualizzato l'elenco **Computer**.
2. Nell'elenco **Computer**, fai clic sulla scheda **Accessibili in assenza di operatore** per vedere l'elenco dei computer a cui è possibile accedere quando non è presente un operatore.
3. Gestione dei computer accessibili:

   - Inserisci una stringa di testo nella casella **Filtro** per individuare un computer in base al nome
   - Usa l'elenco a discesa **Mostra** per filtrare i computer in base al loro stato
   - Seleziona un computer e fai clic su **Elimina** per disabilitare l'accesso in assenza di operatore

   Nota: Elimina è inattivo quando altro tecnici possono accedere al computer selezionato.
4. Fai clic su **Chiudi**.
   Le modifiche vengono salvate.

L'esperienza del cliente

I clienti utilizzano il supporto remoto Rescue con uno dei seguenti strumenti:

- Applet Rescue
- Instant Chat
- Calling Card Rescue
- Applet Rescue+Mobile

È disponibile anche una guida illustrata alla connessione con Rescue, *Step-by-Step Connection Guide for LogMeIn Rescue* (solo in inglese) da offrire ai clienti per aiutarli nel processo di connessione.

L'esperienza del cliente con l'applet Rescue

Quando un tecnico avvia una normale sessione, al cliente viene chiesto di installare nel suo computer questo piccolo file eseguibile.

Figura 1: Interfaccia standard dell'applet Rescue

Funzionalità offerte al cliente dall'applet:

- Chat con il tecnico/i tecnici
- Visualizzazione di un dettagliato registro di sessione
- Possibilità di concedere o negare al tecnico l'autorizzazione ad eseguire determinate azioni
- Invio di singoli file a un tecnico
- Modifica delle dimensioni dei caratteri su schermo
- Revoca delle autorizzazioni del tecnico, quali quelle per il controllo remoto o la gestione dei file, facendo clic sulla X grande nell'angolo superiore sinistro
- Possibilità di terminare una sessione facendo clic sulla X piccola nell'angolo superiore destro

 Nota: L'applet viene rimossa automaticamente al termine della sessione.

L'esperienza del cliente con Instant Chat

La funzionalità Instant Chat consente a un tecnico del supporto di intraprendere una sessione di chat bidirezionale con il cliente, senza costringere il cliente a scaricare alcun software.

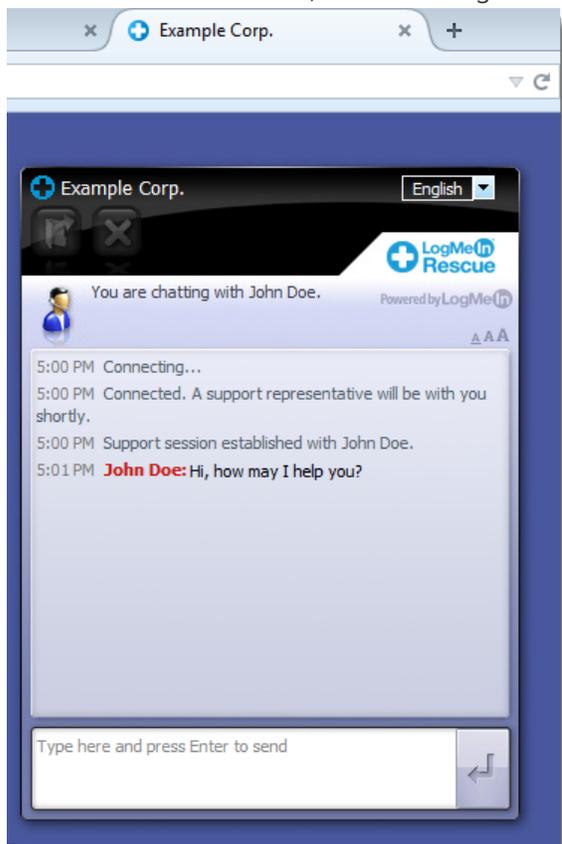



Figura 2: Interfaccia standard di Instant Chat

Con Instant Chat non si perde alcuna funzionalità, ma piuttosto si ottiene la flessibilità di usare o meno l'applet Rescue.

Suggerimento: Per aprire una sessione remota o risolvere i problemi al dispositivo del cliente, chiedere al cliente di scaricare l'applet Rescue.

L'interfaccia di Instant Chat in modalità solo chat offre ai clienti le seguenti funzionalità:

- Chat con il tecnico/i tecnici
- Visualizzazione di un dettagliato registro di sessione
- Possibilità di concedere o negare al tecnico l'autorizzazione ad eseguire determinate azioni (installazione dell'applet, avvio del controllo remoto)
- Possibilità di terminare una sessione facendo clic sulla grande X in alto a sinistra
- Modifica della lingua con il Selettore della lingua
- Modifica delle dimensioni dei caratteri su schermo

Per maggiori informazioni sull'installazione e personalizzazione di Instant Chat, consulta la *Guida alla personalizzazione e integrazione di LogMeIn Rescue* (Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

Avvio dell'applet Rescue durante Instant Chat
Durante una sessione di Instant Chat, la finestra di dialogo **Modalità solo chat** informa il tecnico che gli strumenti avanzati di Rescue possono essere attivati solo se il cliente ha l'applet Rescue in esecuzione.

1. Nella finestra di dialogo **Modalità solo chat**, fai clic su **Richiedi download**.
   Il cliente riceve un messaggio in cui gli viene chiesto di scaricare l'applet Rescue facendo clic su un link nella casella di chat.
2. Il cliente deve fare clic sul link e installare l'applet
   L'interfaccia di Instant Chat funziona ora come l'applet Rescue completa.

Una volta che l'applet è in esecuzione, il tecnico può avviare il controllo remoto ed eseguire tutte le attività che eseguirebbe normalmente tramite l'applet Rescue.

L'esperienza del cliente con la Calling Card

È utile comprendere quale sia l'esperienza del cliente durante una sessione di Calling Card.

Prima di iniziare la sessione, il cliente può scegliere un metodo di connessione usando il menu **Connetti** (Codice PIN o Canale). Il cliente può anche modificare le impostazioni proxy facendo clic sul menu **Impostazioni**.

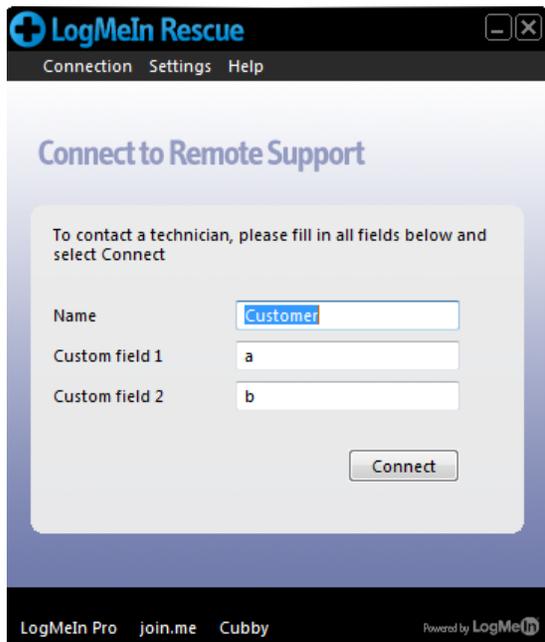



Figura 3: Interfaccia standard di Calling Card Rescue, prima della connessione

Durante una sessione di Calling Card, il cliente ha a disposizione le seguenti funzionalità:

- Chat con il tecnico/i tecnici
- Visualizzazione di un dettagliato registro di sessione
- Possibilità di concedere o negare al tecnico l'autorizzazione ad eseguire determinate azioni
- Invio di singoli file a un tecnico (o al Tecnico principale durante una Sessione di collaborazione)
- Modifica delle dimensioni dei caratteri su schermo
- Possibilità di terminare il Controllo remoto facendo clic sulla grande X in alto a sinistra
- Possibilità di terminare una sessione facendo clic sulla piccola X in alto a destra
- Visualizzazione di un breve *file della Guida*

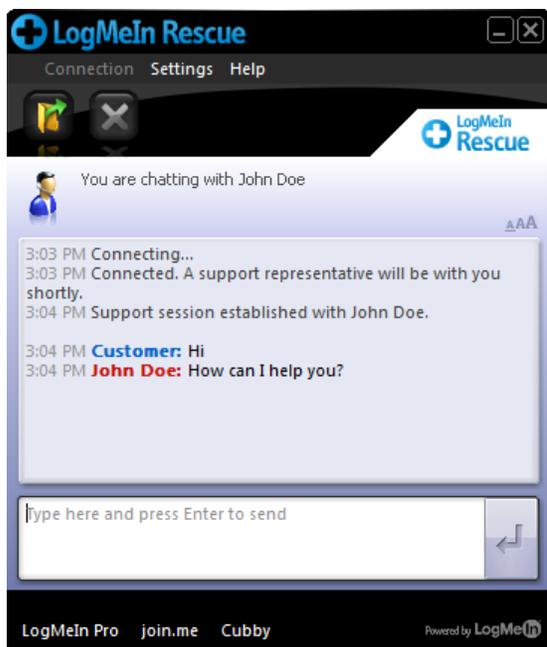



Figura 4: Interfaccia standard di Calling Card Rescue, durante la sessione

Condivisione dello schermo con i clienti

Condivisione del proprio schermo con un cliente

È possibile offrire al cliente un accesso di sola visualizzazione al proprio desktop.

Requisiti:

- Il cliente deve avere l'applet Rescue o Calling Card in esecuzione
- La Condivisione dello schermo con il tecnico non è disponibile durante l'Instant Chat finché il cliente non ha scaricato l'applet Rescue.
- La condivisione dello schermo con il tecnico non è disponibile con la Console dei tecnici per Mac.
- Il cliente deve avere un sistema operativo Windows supportato in esecuzione (attualmente la Condivisione dello schermo non è compatibile con Mac)
- L'opzione **Consenti la condivisione dello schermo con i clienti** deve essere abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo

1. Durante una sessione attiva, fai clic sul pulsante **Condivisione dello schermo** nel pannello di Chat o nella barra degli strumenti Sessione.

   Il cliente vedrà il desktop del tecnico in una nuova finestra.

   Importante: Se sullo schermo del tecnico è visualizzato il desktop del cliente, durante la Condivisione dello schermo con il tecnico il cliente vedrà un fuorviante "effetto specchio". Per evitare questa confusione è raccomandabile che il tecnico non condivida il proprio schermo durante il controllo remoto.

2. Per terminare la Condivisione dello schermo con il tecnico e proseguire la sessione di supporto, fai nuovamente clic sul pulsante **Condivisione dello schermo**.

   Il cliente può terminare la Condivisione dello schermo con il tecnico chiudendo la finestra di condivisione dello schermo. La sessione rimane attiva.

Suggerimento: È anche possibile condividere il proprio schermo con un cliente mentre si partecipa a una sessione di Collaborazione come Tecnico collaboratore.

I comandi a disposizione del cliente durante la Condivisione dello schermo con il tecnico

I tecnici dovrebbero tenere presente che i seguenti comandi sono a disposizione del cliente durante la Condivisione dello schermo con il tecnico.

Schermo intero	Facendo clic su Schermo intero, il cliente vede il desktop del tecnico a schermo intero, ossia sull'intera area del proprio desktop.
Opzioni	Facendo clic su Opzioni, il cliente può cambiare le impostazioni dei colori e le opzioni di visualizzazione.
Schermi multipli	Quando il tecnico utilizza più di uno schermo, il cliente può passare tra gli schermi disponibili facendo clic sul pulsante Schermi.
Zoom	Lo Zoom consente al cliente di visualizzare il desktop del tecnico in modo più o meno dettagliato.
Lente di ingrandimento	Facendo clic sulla Lente di ingrandimento, il cliente attiva una casella che può trascinare sul desktop del tecnico per ingrandirne una piccola parte visualizzandola ad alta risoluzione.
Termina condivisione dello schermo	Facendo clic su **Termina**, il cliente arresta la condivisione dello schermo. Il pulsante Termina è disponibile al cliente solamente in modalità Schermo intero.

Collaborazione con altri tecnici

La Collaborazione tecnici

Come invitare un tecnico interno a collaborare

Con la Collaborazione tecnici, più tecnici possono fornire simultaneamente supporto allo stesso cliente. I tecnici possono migliorare la risoluzione dei problemi invitando in una sessione Attiva altri tecnici online e disponibili della propria organizzazione Rescue.

Requisiti:

- Il cliente deve avere l'applet Rescue o la Calling Card in esecuzione.
- La sessione deve essere Attiva
- L'opzione **Invia inviti a collaborare** deve essere abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo

1. Nell'elenco delle sessioni, seleziona la sessione attiva alla quale invitare un altro tecnico.
2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sul pulsante **Invita tecnico**.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Invita tecnico**.
3. Nella finestra di dialogo **Invita tecnico**, seleziona il tecnico che desideri invitare.

   Nota: L'elenco dei tecnici visibili nella finestra di dialogo **Invita tecnico** dipende dalle autorizzazioni concesse da un amministratore Rescue.

   Promemoria: La Collaborazione tecnici non è intesa per essere utilizzata come strumento di incontro. Per avere prestazioni ottimali, la partecipazione va limitata a quattro o cinque tecnici. Le prestazioni dipendono dalla velocità e dalla potenza del dispositivo del cliente.
4. Nella sezione **Imposta autorizzazioni**, seleziona le autorizzazioni da concedere al Tecnico collaboratore.

   Nota: Durante una Sessione di collaborazione sono valide tutte le autorizzazioni esistenti di un Gruppo di tecnici, a meno che il Tecnico principale non specifichi diversamente, al momento dell'invito o nel corso della sessione stessa.
5. Nel campo **Commento**, scrivi un messaggio per il Tecnico collaboratore.
6. Fai clic su **OK**.
   Un Invito a collaborare viene inviato al tecnico selezionato.

Il Tecnico collaboratore vede l'invito nel suo elenco delle sessioni.

Come invitare un tecnico esterno a collaborare

Con la Collaborazione tecnici, più tecnici possono fornire simultaneamente supporto allo stesso cliente. I tecnici possono migliorare la risoluzione dei problemi invitando in una sessione Attiva altri tecnici online e disponibili esterni all’organizzazione Rescue.

Requisiti:

- Il cliente deve avere l'applet Rescue o la Calling Card in esecuzione.
- La sessione deve essere Attiva
- L'opzione **Invita tecnici esterni** deve essere abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.
- Il tecnico esterno deve avere in esecuzione un sistema operativo Windows supportato: Microsoft Windows 7, Vista (anche a 64 bit), XP

1. Nell'elenco delle sessioni, seleziona la sessione attiva alla quale invitare un altro tecnico.
2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic sul pulsante **Invita tecnico**.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Invita tecnico**.
3. Nella finestra di dialogo **Invita tecnico**, seleziona la scheda **Esterno**.
4. Seleziona tra le opzioni di invito disponibili, determinate dalle impostazioni effettuate nel Centro amministrativo

- Invita tecnico non in elenco
- Invita tecnico approvato

Promemoria: La Collaborazione tecnici non è intesa per essere utilizzata come strumento di incontro. Per avere prestazioni ottimali, la partecipazione va limitata a quattro o cinque tecnici. Le prestazioni dipendono dalla velocità e dalla potenza del dispositivo del cliente.

5. Nella sezione **Imposta autorizzazioni**, seleziona le autorizzazioni da concedere al Tecnico collaboratore.
6. Nel campo **Commento**, scrivi un messaggio per il Tecnico collaboratore.
7. Fai clic su **OK**.
   Viene visualizzato l'**Invito a tecnico esterno**.
8. Seleziona tra i metodi di connessione disponibili, determinati dalle impostazioni effettuate nel Centro amministrativo
   - Codice PIN
   - E-mail
   - Link
9. La procedura per invitare un tecnico esterno è simile a quella per avviare una nuova sessione. È necessario inviare il codice PIN, l'e-mail o il link al tecnico esterno.

Per partecipare, il tecnico esterno accetta l'invito e scarica la Console dei tecnici - Versione Collaborazione. Non appena il tecnico esterno partecipa, lo stato della sessione passa a Collaborazione.

È possibile trasferire le sessioni a un tecnico esterno? I tecnici non possono trasferire le sessioni a un tecnico esterno? Per ricevere una sessione trasferita, il tecnico deve fare parte della propria organizzazione Rescue e deve aver effettuato l'accesso con una sottoscrizione a Rescue valida.

Partecipazione a una Sessione di collaborazione

Con la Collaborazione tecnici, più tecnici possono fornire simultaneamente supporto allo stesso cliente. I tecnici possono migliorare la risoluzione dei problemi invitando in una sessione Attiva altri tecnici online e disponibili interni o esterni all'organizzazione Rescue.

La collaborazione può avvenire solo su invito.

In questa procedura si presuppone che un tecnico principale della tua organizzazione ti abbia invitato a partecipare a una sessione.

Gli amministratori possono invitare sé stessi usando la funzionalità Monitoraggio tecnici. Vedi *Monitoraggio dei tecnici* alla pagina 27.

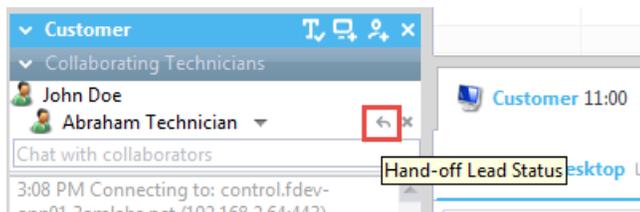
1. Nel tuo elenco delle sessioni, vedi una sessione con lo stato **Invito**. Seleziona la sessione.
2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Avvia** per accettare l'invito e partecipare alla sessione.

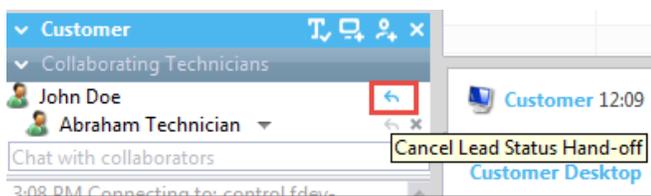
   La sessione viene visualizzata come Collaborazione nell'elenco delle sessioni
3. Ora puoi partecipare alla sessione.
   Il tecnico principale ha il controllo finale sulle tue autorizzazioni durante la sessione. Vedi *Funzioni a disposizione del Tecnico collaboratore* alla pagina 47.
4. Per lasciare la sessione, fai clic sulla **X** rossa nel pannello di Collaborazione (nella parte superiore del pannello di Chat).
   La sessione non termina, il tecnico principale rimane Attivo.

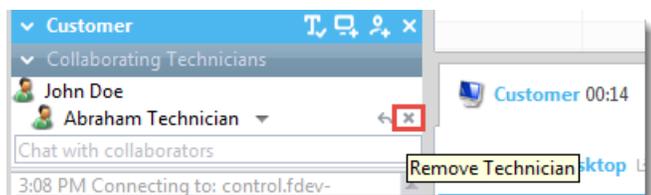
Funzioni a disposizione del Tecnico principale durante la Collaborazione

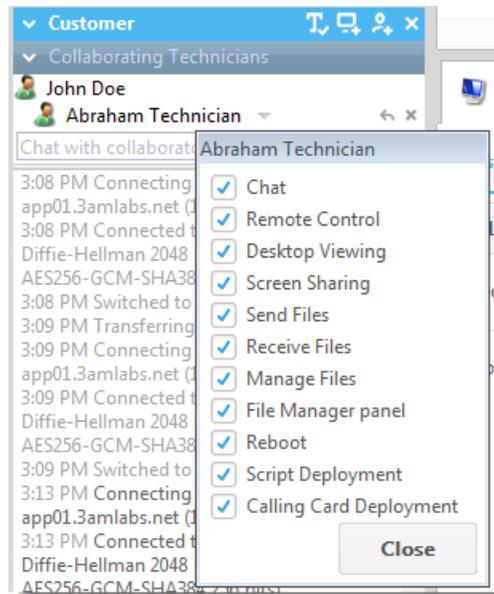
Durante una Sessione di collaborazione, il Tecnico principale può compiere le seguenti azioni.

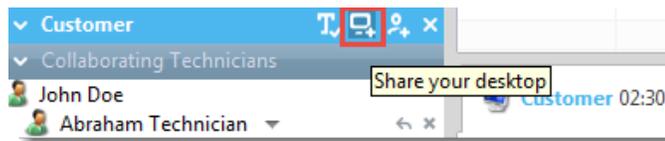
Trasferire lo stato di Tecnico principale

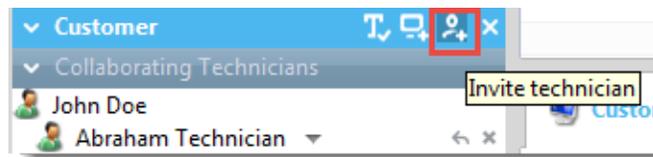
Questa funzione è disponibile solamente per i tecnici collaboratori all'interno della propria organizzazione Rescue. I tecnici collaboratori esterni non possono diventare tecnico principale. Nell'esempio che segue, Chris Jones trasferisce lo stato di Tecnico principale a Sam Russel.

Annullare il trasferimento

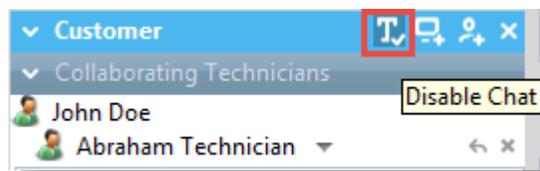
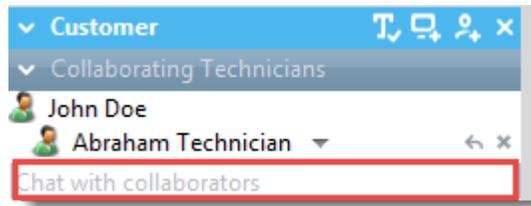
Questa funzione è disponibile solamente per i tecnici collaboratori all'interno della propria organizzazione Rescue. I tecnici collaboratori esterni non possono diventare tecnico principale. Nell'esempio che segue, Chris Jones annulla il trasferimento dello stato di Tecnico principale a Sam Russel.

Rimuovere un Tecnico collaboratore dalla sessione

Fai clic sulla X vicina al nome del tecnico collaboratore.

Modificare le autorizzazioni

Fai clic sul nome di un tecnico collaboratore per modificarne le autorizzazioni.

Condividere il proprio schermo con il cliente

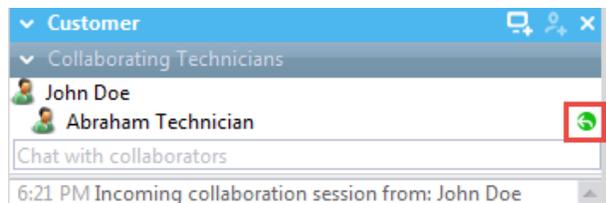
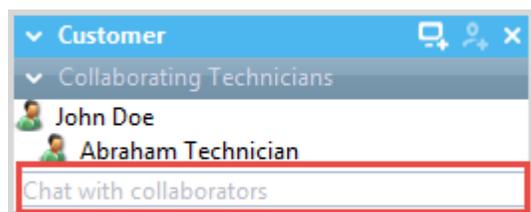
Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Invitare altri tecnici

Il tecnico principale può invitare altri tecnici interni o esterni, a seconda delle autorizzazioni impostate nel Centro amministrativo.

Attivare/disattivare la Chat

Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Chattare privatamente con i Tecnici collaboratori	Le comunicazioni non sono visibili al cliente. La chat di collaborazione è disponibile anche se la chat con il cliente è disattivata a livello di Gruppo di tecnici.

Mettere in sospeso la sessione	Quando il tecnico principale mette in sospeso la sessione, questa viene messa in sospeso per tutti i partecipanti. Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.
Terminare la sessione	La sessione termina per tutti i partecipanti.

Funzioni a disposizione del Tecnico collaboratore

Durante una Sessione di collaborazione, il Tecnico collaboratore può compiere le seguenti azioni:

Accettare l'invito ad assumere il ruolo di Tecnico principale	Una volta accettato il ruolo di Tecnico principale, il tecnico ottiene tutte le funzioni a disposizione del Tecnico principale.

Chattare privatamente con i Tecnici collaboratori	Le comunicazioni non sono visibili al cliente. La chat di collaborazione è disponibile anche se la chat con il cliente è disattivata a livello di Gruppo di tecnici.

Lasciare la Sessione di collaborazione	La sessione non termina. Gli altri tecnici potranno continuare a fornire supporto al cliente.

Mettere In sospeso una sessione, ma solo per sé stesso	Gli altri tecnici potranno continuare a fornire supporto al cliente. Le comunicazioni non sono visibili al cliente. La chat di collaborazione è disponibile anche se la chat con il cliente è disattivata a livello di Gruppo di tecnici.
Trasferire la sessione	Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.
Condivisione dello schermo	Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Limitazione: I Tecnici collaboratori non possono ricevere i file inviati dai clienti usando la funzionalità **Invia file** dell'applet.

Controllo del computer di un cliente

Controllo remoto del computer di un cliente

Il Controllo remoto consente di eseguire operazioni nel dispositivo del cliente.

Requisiti:

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni di controllo remoto.

La sessione deve essere Attiva.

Durante l'Instant Chat, il controllo remoto può essere avviato solo dopo che il cliente ha scaricato l'applet Rescue.

1. Nella scheda **Desktop del cliente** della Console dei tecnici, fai clic su **Avvia sessione di controllo remoto**.
   Al cliente viene chiesto di accettare o rifiutare la richiesta di controllare il suo computer.
2. Chiedi al cliente di accettare la richiesta.
   Ha inizio il Controllo remoto.
3. Utilizza la barra degli strumenti Controllo remoto per gestire la sessione remota.
   Tutte le altre schede dell'area di lavoro rimangono disponibili.
4. Per terminare il controllo remoto, fai clic sulla **X** rossa nella barra degli strumenti Controllo remoto.
   Il controllo remoto termina, ma la sessione rimane attiva.

Avvertenza: Trasferendo la sessione o mettendola in sospeso, si termina il controllo remoto.

Visualizzazione del desktop del cliente senza assumere il controllo

La funzionalità di Visualizzazione del desktop consente di visualizzare il desktop di un cliente senza assumere il controllo del dispositivo.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare la visualizzazione del desktop

• Durante l'Instant Chat, la Visualizzazione del desktop può essere avviata solo dopo che il cliente ha scaricato l'applet Rescue
• La sessione deve essere Attiva

1. Nella scheda **Desktop del cliente** della Console dei tecnici, fai clic su **Avvia visualizzazione desktop**.
   Al cliente viene chiesto di accettare o rifiutare la richiesta, chiedergli di accettarla.
2. Utilizza la barra degli strumenti Controllo remoto per gestire la sessione.
   Durante la visualizzazione del desktop alcune opzioni della barra degli strumenti sono disabilitate. Tutte le altre schede dell'area di lavoro rimangono disponibili.
3. Per terminare la visualizzazione remota, fai clic sulla **X** rossa nella barra degli strumenti Controllo remoto.
   La visualizzazione del desktop termina, ma la sessione rimane attiva.

I diritti utente del cliente durante il controllo remoto

Quando accedi al computer del cliente, assumi i diritti di utente del cliente. Di conseguenza, sono possibili situazioni di supporto in cui l'utente del dispositivo remoto non dispone dei diritti necessari per il supporto completo del computer.

Per risolvere questo problema, puoi eseguire l'applet Rescue come account di sistema locale del servizio di sistema Windows o come daemon Mac OS X.

La seguente tabella illustra quando questa funzionalità possa risultare utile.

Sistema operativo del cliente	Diritti utente del cliente
Windows 7, Vista, Server 2008	Amministrativi, con Controllo dell'account utente (UAC) attivato
Windows 7, Vista, Server 2008	Non amministrativi
Basato su Windows NT	Amministrativi, ma occorre selezionare gli utenti senza perdere la sessione attiva
Basato su Windows NT	Non amministrativi
Mac OS X	Amministrativi, ma occorre selezionare gli utenti senza perdere la sessione attiva.
Mac OS X	Non amministrativi

Riavvio dell'applet Rescue come servizio di sistema Windows o daemon Mac

Per accedere come un altro utente Windows o Mac, devi riavviare l'applet come servizio di sistema Windows o daemon Mac OS X.

Devi essere in una sessione attiva con un cliente privo di diritti amministrativi sull'host. Devi essere in grado di inserire le credenziali di Amministratore.

1. Nell'area di lavoro della Console dei tecnici, seleziona la scheda **Desktop del cliente** (la scheda che si usa per avviare il controllo remoto e la visualizzazione del desktop).
2. Nei campi Nome utente e Password inserisci credenziali di Amministratore valide per il dispositivo remoto.

   Suggerimento: Se nel campo **Nome utente** viene richiesto il nome del dominio, i formati ammessi sono `nome utente@dominio` e `dominio\nome utente`.

3. Fai clic su **Riavvia applet come servizio di sistema Windows** (o daemon Mac OS X).

Il registro di chat indica quando l'applet del cliente è stata avviata come servizio di sistema Windows (o daemon Mac) e si è riconnessa.

4. Avvia il controllo remoto.
5. Disconnetti l'utente corrente o passa tra gli utenti senza perdere la connessione al computer.

Suggerimento: Per attivare la finestra di dialogo di accesso durante una sessione di controllo remoto, utilizza la scelta rapida da tastiera **Ctrl-Alt-Ins**, oppure fai clic sul pulsante **Ctrl-Alt-Canc** *nella barra degli strumenti Controllo remoto*.

Nota: Rescue garantisce che il tecnico verrà disconnesso al termine di ogni sessione nella quale abbia riavviato l'applet come servizio di sistema Windows. Al termine di ogni sessione di supporto il cliente dovrà eseguire nuovamente l'accesso al proprio account con diritti limitati che aveva in origine, eliminando così potenziali rischi per la sicurezza.

Visualizzazione del computer del cliente in modalità Schermo intero

In modalità Schermo intero la schermata del cliente copre l'intera area dello schermo del tecnico. La modalità Schermo intero offre un'esperienza più realistica, dando maggiormente la sensazione di essere fisicamente davanti al dispositivo del cliente.

- Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Schermo intero**.

L'interfaccia di LogMeIn viene ridotta a icona e la schermata del computer host viene visualizzata su tutta l'area del proprio schermo. Rimane visibile solo la barra degli strumenti Controllo remoto.

- Per uscire dalla modalità Schermo intero, fai nuovamente clic sul pulsante **Schermo intero**.

Suggerimento: Per mantenere visibile la barra degli strumenti, fai clic sull'icona della Puntina nella versione a Schermo intero della barra degli strumenti Controllo remoto.

Visualizzazione di una sessione di controllo remoto in un'altra finestra (Visualizza la sessione in un'altra finestra)

Aprendo una sessione di controllo remoto in una nuova finestra, è possibile visualizzare il computer del cliente in una finestra secondaria al di fuori dello spazio di lavoro principale della Console dei tecnici.

- Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Visualizza la sessione in un'altra finestra** nella scheda Desktop del cliente.

Lo schermo del cliente viene rimosso dalla Console dei tecnici e visualizzato in un'altra finestra. Tale finestra può anche essere spostata in un altro monitor.

- Un altro modo per visualizzare la sessione in un'altra finestra consiste nel trascinare la scheda Desktop del cliente fuori dalla finestra principale.
- Per tornare a visualizzare la sessione nella Console dei tecnici, fai clic sul pulsante **Torna a visualizzare la sessione nella finestra principale** vicino alla scheda Desktop del cliente o nell'altra finestra.

- Per avviare sempre tutte le sessioni di controllo remoto in un'altra finestra, seleziona **Opzioni** > **Avvia le sessioni in un'altra finestra**.

Modifica delle dimensioni dello schermo durante il controllo remoto

È possibile visualizzare lo schermo del cliente nella maniera che si trova più confortevole.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Impostazioni di visualizzazione**.
2. Seleziona l'impostazione appropriata.
   - **Dimensioni reali** – Seleziona Dimensioni reali per visualizzare lo schermo host esattamente come appare all'utente del lato host. Utilizzando questa opzione potrebbe essere necessario scorrere per vedere l'intera schermata.
   - **Adatta alla finestra** – Seleziona Adatta alla finestra per rendere visibile l'intero schermo host nello schermo client senza dover scorrere.
   - **Allarga a finestra** – In modalità Schermo intero questa opzione consente di allargare lo schermo host in modo da coprire l'intera area dello schermo client, anche se l'host è impostato con una risoluzione inferiore alla propria.

   La selezione viene applicata immediatamente.

Suggerimento: Per cambiare l'effettiva risoluzione dello schermo host, modifica le Proprietà del desktop (Windows) o le Preferenze di sistema (Mac) dell'host.

Modifica della qualità del colore dello schermo del cliente

Seleziona un'impostazione inferiore per ottimizzare la quantità di informazioni trasferite durante il controllo remoto, oppure seleziona un'impostazione superiore per migliorare la qualità delle immagini.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Impostazioni di visualizzazione**. Vengono visualizzate le opzioni di Qualità del colore.
2. Seleziona l'impostazione appropriata.

Suggerimento: Seleziona **Regola automaticamente le impostazioni di colore** per consentire a LogMeIn di rilevare l'impostazione ottimale.

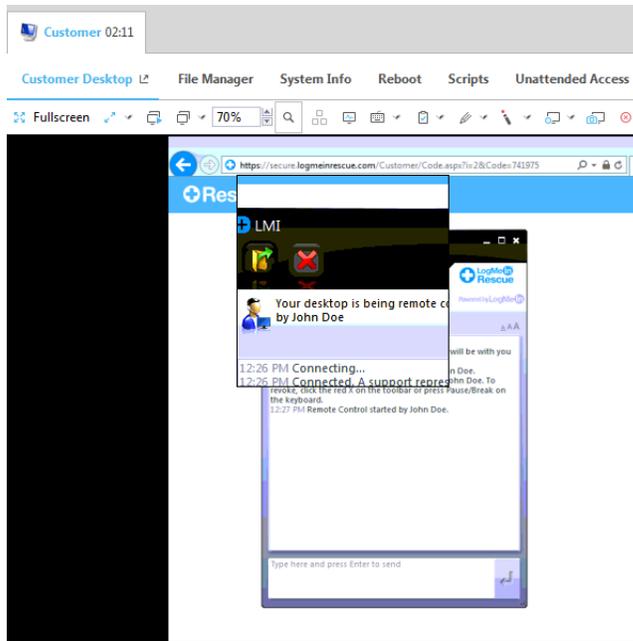
- **Molto bassa** – (scala di grigi) Questa opzione è la più indicata se si usa una connessione lenta, come ad esempio quella con un modem dial-up
- **Bassa** – Questa impostazione offre ottime prestazioni con una discreta qualità del colore
- **Media** – Questa impostazione offre un buon equilibrio tra prestazioni e qualità del colore
- **Alta** – Questa impostazione offre un'ottima riproduzione dei colori, ma le prestazioni potrebbero risultare ridotte

- **Automatica** – Selezionando Automatica, l'impostazione ottimale viene rilevata da LogMeIn Rescue

La selezione viene applicata immediatamente.

Ingrandimento di una sezione dello schermo del cliente

La funzione Lente di ingrandimento apre una casella che può essere spostata sullo schermo del cliente per ingrandirne una piccola parte visualizzandola ad alta risoluzione, senza modificare la risoluzione delle parti rimanenti.

La Lente di ingrandimento è disponibile quando la risoluzione dello schermo è inferiore al 100%.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Lente di ingrandimento**.
   Viene attivata la lente di ingrandimento.
2. Trascina la casella.
   L'area all'interno della casella viene visualizzata ad alta risoluzione.
3. Per disattivare la lente di ingrandimento, fai nuovamente clic sul pulsante **Lente di ingrandimento**.

Apertura del Task Manager di Windows nel computer del cliente (Ctrl-Alt-Canc)

Durante una sessione remota, la combinazione di tasti `Ctrl-Alt-Canc` immessa nel computer del tecnico viene registrata solo dal client.

Questa funzione non è disponibile durante la Visualizzazione del desktop.

- Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Task Manager**.
  Si apre il Task Manager di Windows nel computer del cliente.

Uso delle funzioni Copia e Incolla tra dispositivi (Sincronizzazione degli Appunti)

La funzione di Sincronizzazione degli Appunti consente di risparmiare tempo ed evitare errori copiando e incollando direttamente le informazioni tra i dispositivi durante il controllo remoto.

Questa funzione non è disponibile durante la Visualizzazione del desktop.

Nota: La Sincronizzazione degli Appunti non è possibile se il dispositivo del cliente è uno smartphone BlackBerry.

- Nella barra degli strumenti Controllo remoto, seleziona **Sincronizzazione degli Appunti attivata**. Qualsiasi elemento copiato da uno dei dispositivi è disponibile per essere incollato nell'altro.
- Per attivare la sincronizzazione degli Appunti per tutte le sessioni, seleziona **Opzioni** > **Sincronizzazione degli Appunti attivata**.

Uso del layout della tastiera locale e remota (sincronizzazione delle tastiere)

La sincronizzazione delle tastiere assicura che il testo digitato appaia secondo il layout della tastiera del computer selezionato.

Questa funzione non è disponibile durante la Visualizzazione del desktop.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic su **Sincronizzazione delle tastiere**.
2. Seleziona **Locale** o **Remota** a seconda del layout della tastiera che desideri usare.

Uso della funzione Disegno sullo schermo del cliente

La funzione Lavagna consente di attivare uno strumento matita da utilizzare per disegnare immagini a mano libera sullo schermo del cliente.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sull'icona **Lavagna** e seleziona **Lavagna attiva**. Viene attivato lo strumento matita.

   Nota: Il controllo dell'host non è possibile mentre è attiva la Lavagna.

2. Disegnare sullo schermo host.
   Lo strumento matita traccia una linea rossa sullo schermo del cliente. Tutti i disegni appaiono sia nella Console dei tecnici che nel computer del cliente.
3. Per cancellare quanto disegnato, fai clic sul pulsante **Lavagna** e seleziona **Cancella disegni** o **Lavagna disattiva**.

Uso del Puntatore laser

Il Puntatore laser è un puntino rosso che l'utente del lato client può spostare sullo schermo host per far notare degli elementi all'utente del lato host.

1. Nella barra degli strumenti Controllo remoto, fai clic sul pulsante **Puntatore laser** e seleziona **Puntatore laser attivo**.

   Il puntatore laser appare sullo schermo del lato host come un semplice puntino rosso.

Nota: Il controllo dell'host non è possibile mentre è attivo il Puntatore laser.

2. Per uscire, fai nuovamente clic su **Puntatore laser** e seleziona **Puntatore laser disattivo**.

Registrazione delle sessioni

Per effettuare una registrazione di tutta l'attività su schermo durante una sessione di Controllo remoto o di Visualizzazione del desktop, segui questa procedura.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a registrare le sessioni.

1. Durante il Controllo remoto o la Visualizzazione del desktop, fai clic sull'icona **Registrazione delle schermate** nella barra degli strumenti Controllo remoto.

2. Seleziona **Avvia registrazione delle schermate**.
   Se non l'hai ancora fatto, ti verrà richiesto di scegliere una cartella in cui salvare le registrazioni delle schermate.

Nota: Durante una sessione di controllo remoto, quando il tecnico avvia la registrazione delle schermate, al cliente viene richiesta l'autorizzazione. Tale richiesta di autorizzazione viene visualizzata anche se il cliente ha già concesso al tecnico l'autorizzazione ad accedere al proprio computer.

3. Ha inizio la registrazione. Verranno registrate tutte le attività svolte sullo schermo del cliente.
4. Per arrestare la registrazione, fai nuovamente clic sul pulsante **Registrazione delle schermate** e seleziona **Arresta registrazione delle schermate**.
   Viene terminata la registrazione delle schermate. La sessione non termina.

La registrazione viene salvata nella posizione scelta.

Suggerimento: Per impostare la cartella in cui salvare il file della registrazione, seleziona **Opzioni** > **Cartella registrazioni schermate...** .

Nota: Il formato dei file delle registrazioni viene impostato nel Centro amministrativo di LogMeIn Rescue, scheda Impostazioni. Se i file vengono salvati nel formato .rcrec proprietario di LogMeIn, dovranno essere convertiti in .avi usando lo strumento *Rescue AVI Converter* (Convertitore AVI di LogMeIn Rescue).

Cattura dello schermo durante il controllo remoto

Questa funzione consente di effettuare una cattura dello schermo del desktop del cliente. È possibile solo catturare l'intero schermo del cliente. Non si può selezionare un'area specifica da catturare.

- Fai clic sull'icona di cattura dello schermo nella barra degli strumenti Controllo remoto.

Uso della Gestione file

Gestione dei file nel dispositivo del cliente

La funzionalità di Gestione file consente di trasferire i file in modo facile e sicuro tra il computer del tecnico e quello del cliente.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare la Gestione file
- Durante l'Instant Chat, la Gestione file può essere avviata solo dopo che il cliente ha scaricato l'applet Rescue
- La sessione deve essere Attiva

1. Nella scheda **Gestione file** della Console dei tecnici, fai clic su **Avvia sessione di Gestione file**.
   Al cliente viene chiesto di accettare o rifiutare la richiesta di controllare il suo computer.
2. Chiedi al cliente di accettare la richiesta.
   Ha inizio la sessione di Gestione file.
3. La barra degli strumenti Gestione file consente di effettuare operazioni con i file e le cartelle del cliente.
   Tutte le altre schede dell'area di lavoro rimangono disponibili.
4. Per terminare la sessione di Gestione file, fai clic sulla **X** rossa nella barra degli strumenti Gestione file.
   La sessione di Gestione file termina, ma la sessione rimane attiva.

Avvertenza: Trasferendo la sessione o mettendola in sospeso, si termina la sessione di Gestione file.

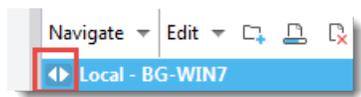
Esplorazione e ordinamento dei file con la Gestione file

Le opzioni Esplora e Ordina sono accessibili tramite un menu a discesa nella barra degli strumenti Gestione file. Per ogni opzione sono disponibili dei tasti di scelta rapida.

Nota: I file del computer host sono visualizzati nel riquadro di destra, mentre quelli del computer client sono visualizzati a sinistra. Usa il tasto di tabulazione per spostarti tra i due riquadri.

Opzione	Scelta rapida	Descrizione
Aggiorna	F5	Aggiorna le cartelle sia nel computer client che in quello host.
Su	Tasto Backspace	Passa alla directory superiore.

Opzione	Scelta rapida	Descrizione
Elenco unità	Ctrl+tasto Backspace	Visualizza le unità principali disponibili nel computer selezionato.
Seleziona unità sinistra	Alt+F1	Seleziona l'unità disco da visualizzare nel riquadro sinistro della finestra Gestione file.
Seleziona unità destra	Alt+F2	Seleziona l'unità disco da visualizzare nel riquadro destro della finestra Gestione file.
Vai alla cartella...	Ctrl+G	Apre una casella in cui è possibile inserire il nome di una cartella o di una directory specifica che desideri visualizzare.
Ordina per nome	Ctrl+1	Ordina i contenuti della directory in base al nome dei file.
Ordina per tipo	Ctrl+2	Ordina i contenuti della directory in base al tipo dei file.
Ordina per dimensione	Ctrl+3	Ordina i contenuti della directory in base alla dimensione dei file.
Ordina per data	Ctrl+4	Ordina i contenuti della directory in base alla data dell'ultima modifica dei file.
Mostra...		Seleziona **Mostra cartelle per tutti gli utenti**, **Mostra file nascosti** e/o **Mostra file di sistema** in qualsiasi combinazione.

Suggerimento: Fai clic per passare tra l'unità disco locale e quella remota nel pannello sinistro o destro della finestra di Gestione file (la scelta rapida è Alt+1 e Alt+2).

Trasferimento dei file tra computer con la Gestione file

Per trasferire i file da un computer all'altro, è sufficiente selezionarli e trascinarli, analogamente a quando si spostano da una cartella all'altra. Altrimenti è possibile usare le opzioni disponibili nella barra degli strumenti Gestione file.

Opzione	Icona	Scelta rapida	Descrizione
Copia		Ctrl+C	Copia il file selezionato o la cartella selezionata dalla posizione corrente alla posizione selezionata. Il file copiato o la

Opzione	Icona	Scelta rapida	Descrizione
			cartella copiata si troverà in entrambe le posizioni.
Sposta		Ctrl+X	Taglia un file o una cartella dalla posizione corrente e lo sposta in una nuova posizione. Il file spostato o la cartella spostata si troverà solo nella nuova posizione.
Sincronizza		Ctrl+S	Aggiorna le cartelle correnti di client e host in modo che i loro contenuti siano gli stessi. I file e le cartelle che esistono solo in un computer vengono copiati in modo normale. Se entrambe le cartelle contengono uno o più file che sono diversi nei dispositivi client e host, verrà copiata la versione più recente. Le cartelle devono essere aperte, non semplicemente selezionate.
Replica		Ctrl+R	I file e le cartelle che non esistono nella cartella di destinazione vengono copiati in modo normale. I file già esistenti nella cartella di destinazione verranno trasferiti dalla cartella di origine. Se la cartella di destinazione contiene un file o una cartella non esistente nell'origine, *tale elemento verrà eliminato*. È molto utile se si aggiorna la cartella di origine e si desidera estendere le modifiche alla cartella di destinazione.

Modifica dei file con Gestione file

Le opzioni di modifica sono accessibili tramite la barra degli strumenti Gestione file o facendo clic con il pulsante destro del mouse su un file. Per ogni opzione sono disponibili dei tasti di scelta rapida.

Opzione	Icona	Scelta rapida	Descrizione
Crea cartella		Ctrl+N	Crea una nuova cartella nella posizione selezionata.
Rinomina		F2	Consente di rinominare il file o la cartella selezionati.
Elimina		Tasto Cancella (Canc)	Elimina il file o la cartella selezionati.

Selezione dei file con la Gestione file

Le opzioni di selezione dei file sono accessibili tramite la barra degli strumenti Gestione file. Per ogni opzione sono disponibili dei tasti di scelta rapida.

Opzione	Icona	Scelta rapida	Descrizione
Seleziona file		+ (nel tastierino numerico)	Apre una finestra di dialogo che consente di selezionare più file.
Deseleziona file		- (nel tastierino numerico)	Apre una finestra di dialogo che consente di deselezionare i file selezionati.
Seleziona tutto		Ctrl+A	Seleziona tutti i file nella posizione corrente.
Deseleziona tutto		Ctrl+- (nel tastierino numerico)	Deseleziona tutti i file nella posizione corrente.
Inverti selezione		* (nel tastierino numerico)	Inverte lo stato di selezione corrente (gli elementi selezionati vengono deselezionati, e vengono selezionati gli elementi correntemente non selezionati).

Le Informazioni di sistema

Dalla scheda Informazioni di sistema è possibile esaminare diversi aspetti del dispositivo del cliente, ma non è possibile apportarvi modifiche.

Informazioni di sistema – Dashboard

La scheda Dashboard delle Informazioni di sistema fornisce un'istantanea dello stato corrente del dispositivo del cliente.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

Informazioni di sistema	Dettagli sul sistema operativo del cliente, sul BIOS, sull'ultimo avvio del dispositivo e sull'utente collegato.
Informazioni sulla CPU	Dettagli su marca, tipo e velocità dell'unità di elaborazione centrale della macchina host.
Informazioni sulla memoria	Dettagli completi sulle dimensioni e sull'utilizzo della memoria della macchina host.
Unità disco	Quantità di spazio utilizzato e di spazio libero in ciascuna unità disco del dispositivo del cliente.
Processi (primi 5)	I nomi dei cinque processi che stanno utilizzando la maggior parte del tempo CPU, la percentuale del tempo CPU che stanno usando il loro utilizzo di memoria.
Eventi (primi 5)	I cinque eventi più recenti dal Registro eventi applicazioni e dal Registro eventi di sistema che hanno uno stato diverso da Informazione. Queste sono le stesse informazioni che è possibile visualizzare con Strumenti di amministrazione/Visualizzatore eventi di Windows.

Operazioni pianificate (ultime 5)	Elenco delle cinque attività pianificate eseguite per ultime, come con la funzionalità Attività pianificate di Windows.

Informazioni di sistema – Processi

Informazioni di sistema > **Processi** fornisce informazioni sui processi in esecuzioni, analogamente a Task Manager > Processi di Windows.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sui processi** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Servizi

Informazioni di sistema > **Servizi** fornisce informazioni sui servizi registrati, analogamente a Strumenti di amministrazione/Servizi di Windows.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sui servizi** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Applicazioni

Informazioni di sistema > **Applicazioni** fornisce informazioni sui programmi installati, analogamente a Pannello di controllo > Installazione applicazioni di Windows.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sulle applicazioni** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Utente interattivo

Informazioni di sistema > **Utente interattivo** fornisce i dettagli dell'account utilizzato dal cliente per accedere al dispositivo.

Questi includono informazioni sull'utente, il gruppo a cui l'utente appartiene e i privilegi di cui dispone.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sull'utente interattivo** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Driver

Informazioni di sistema > **Driver** fornisce dettagli sui driver, analogamente a Pannello di controllo > Sistema > Hardware > Gestione periferiche di Windows (quando si esaminano le proprietà delle singole periferiche).

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sui driver** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Avvio

Informazioni di sistema > **Avvio** fornisce dettagli su applicazioni e processi avviati all'avvio del dispositivo.

Questi comprendono sia applicazioni e processi avviati da voci incluse nel registro che quelli avviati perché contenuti in una cartella di 'avvio' specificata (ad esempio, c:\Documents and Settings\All Users\Menu Avvio\Programmi\Esecuzione automatica).

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni sull'avvio** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Informazioni di sistema – Visualizzatore eventi

Informazioni di sistema > Visualizzatore eventi fornisce un visualizzatore eventi simile a quello di Windows (Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Visualizzatore eventi).

Applicazione, Protezione ed Eventi di sistema recenti vengono visualizzati in un'interfaccia a schede e possono essere ordinati in base al nome, alla data, all'origine, all'utente e al computer.

Durante una sessione attiva, fai clic su **Richiedi informazioni del visualizzatore eventi** per recuperare i dati relativi al dispositivo del cliente.

Riavvio del dispositivo di un cliente

Fai clic sulla scheda **Riavvio** per accedere alle opzioni di riavvio del dispositivo del cliente durante una sessione remota.

Nota: Questa funzione è disponibile solo se abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Opzione di Riavvio	Descrizione
Riavvio normale e riconnessione	Tutte le applicazioni sul dispositivo del cliente vengono chiuse in modo ordinato e il dispositivo viene riavviato. Il cliente dovrà immettere eventuali password hardware o di altro tipo, dopodiché la sessione di supporto verrà ripresa. Durante questo processo, lo stato della sessione viene visualizzato come Riavvio.
Riavvio in modalità provvisoria e riconnessione	Il computer del cliente viene riavviato in modalità provvisoria con le funzionalità di rete attivate. La modalità provvisoria è una modalità di caricamento speciale di Windows che può essere utilizzata quando si verifica un problema critico per il sistema che interferisce con il normale funzionamento di Windows.
Riavvio di emergenza e riconnessione	Le applicazioni e gli altri processi in corso non vengono chiusi in modo normale ed è possibile che il cliente perda i dati non salvati. Windows, tuttavia, viene chiuso in maniera corretta e le operazioni sui file non terminate vengono completate sul disco. **Avvertenza:** Questa opzione va utilizzata con attenzione. Il cliente dovrà immettere eventuali password hardware o di altro tipo, dopodiché la sessione di supporto verrà ripresa.
Richiedi credenziali Windows	Per consentire di riavviare un dispositivo mentre il cliente non è davanti allo stesso, al cliente può venire richiesto di inserire le proprie credenziali di accesso. Queste informazioni rimangono sul dispositivo del cliente, sono crittografate e il tecnico non può accedervi né visualizzarle. **Limitazione:** Se il cliente ha configurato una password BIOS o altri meccanismi di sicurezza correlati all'hardware, la modalità di riavvio automatico, in assenza di operatore, non può funzionare.

Utilizzo degli script

Creazione e modifica degli script

Nella Console dei tecnici è possibile specificare un numero illimitato di script e di file di risorse. LogMeIn Rescue trasferisce ed esegue gli script nella cartella Temp di Rescue nel computer host.

L'opzione **Distribuzione di script** deve essere abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo

1. Nell'area di stato della Console, seleziona **Strumenti** > **Gestione script**.
   Viene visualizzata la pagina Gestione script.
2. Fai clic su **Aggiungi nuovo**.
3. Assegna un nome al nuovo script nel campo **Nome script**.
4. Vicino al campo **File di script**, fai clic su **Sfoglia** per individuare lo script scritto in precedenza.

   Il file di script deve essere presente nel computer.
5. Utilizza il campo **File di risorse** per allegare altri file necessari per eseguire o supportare lo script.

   Un file di risorse è qualsiasi file che si invia al cliente mediante lo script. Ad esempio, se lo script invia al cliente un file ZIP, il file ZIP è il file di risorse.

   Il file di risorse deve essere presente nel computer.
6. Per eseguire lo script automaticamente all'avvio di una sessione, seleziona **Esegui all'avvio dell'applet**.
7. Seleziona il sistema operativo o i sistemi operativi su cui verrà eseguito lo script.
8. Fai clic su **Salva**.
   Gli script verranno elencati nella sezione Script locali della scheda Script e saranno disponibili per la distribuzione durante una sessione attiva.

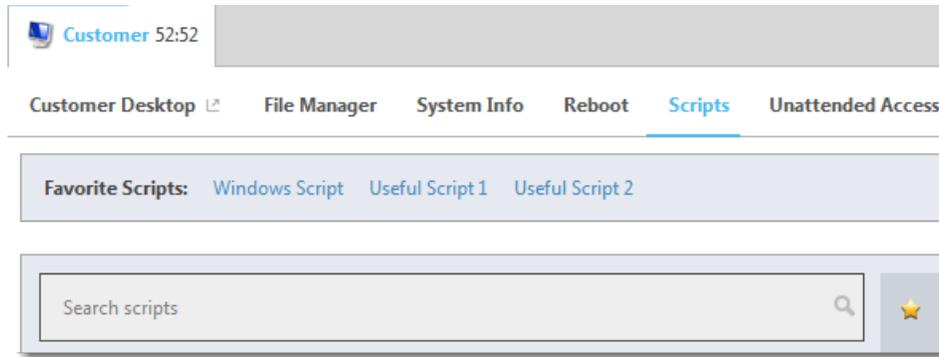
Fai clic su **Importa** o su **Esporta** per importare/esportare le definizioni degli script da/in un file XML.

Fai clic sulle frecce su e giù a sinistra di uno script numerato per modificare l'ordine di esecuzione degli script.

Promemoria: Saranno eseguiti automaticamente solo gli script con la casella **Esegui all'avvio dell'applet** selezionata.

Suggerimento: Esempi di script sono disponibili nell'archivio di script, lo *Script Repository della Community LogMeIn*.

Suggerimento: È possibile trovare più rapidamente gli script utilizzati con maggiore frequenza salvandoli come preferiti. Fai clic sull'asterisco vicino allo script per salvarlo come preferito.

Lo script viene visualizzato nell'elenco **Script preferiti**.

È possibile salvare fino a cinque script nell'elenco Script preferiti.

Distribuzione di uno script

Per distribuire uno script durante una sessione attiva, segui questa procedura.

L'opzione **Distribuzione di script** deve essere abilitata a livello di Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo

1. Fai clic sulla scheda **Script**.
   Viene visualizzato l'elenco degli script disponibili.
2. Seleziona lo script che desideri distribuire.
3. Fai clic su **Distribuisci**.
   Lo script viene distribuito, ovvero installato in remoto.

Promemoria: Inoltre, l'esecuzione manuale di uno script incorporato richiede l'impostazione dell'autorizzazione **Esegui script incorporati** nel Centro amministrativo.

Gli script incorporati sono configurati dagli amministratori nel Centro amministrativo.

Distribuzione della Calling Card Rescue

Distribuzione della Calling Card al computer di un cliente

Dalla Console dei tecnici è possibile installare la Calling Card nel PC del cliente.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a distribuire Calling Card.
- Un amministratore Rescue deve aver già applicato una Calling Card al Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto.
- La sessione deve essere Attiva
- La Calling Card non può essere distribuita su Mac

1. Fai clic sulla scheda **Calling Card**.
2. Seleziona una delle seguenti opzioni:

- Seleziona **Avvia Calling Card subito dopo l'installazione** per eseguire l'applicazione Calling Card non appena ne è stata completata l'installazione nel computer del cliente
- Seleziona **Avvia Calling Card a ogni avvio del dispositivo remoto** per impostare l'applicazione Calling Card in modo da aprirsi ogni volta che viene avviato il dispositivo remoto

Suggerimento: I clienti hanno la possibilità di disattivare questa impostazione nella scheda Impostazioni > Generale di Calling Card.

3. Fai clic su **Installa Calling Card**.
   Viene distribuito, ovvero installato in remoto, ed eseguito il programma di installazione di Calling Card. Al cliente potrebbe venire richiesto di autorizzare la distribuzione del programma di installazione. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la distribuzione.

Una volta completata l'installazione, il cliente avrà la possibilità di iniziare sessioni tramite la Calling Card.

Supporto di dispositivi mobili

LogMeIn Rescue+Mobile

Con LogMeIn Rescue+Mobile, i tecnici del supporto possono rapidamente collegarsi e risolvere a distanza i problemi degli smartphone più diffusi, come se li avessero in mano. Il prodotto supporta dispositivi BlackBerry®, Apple iOS e Android.

La funzione aggiuntiva Rescue+Mobile consente di ridurre i costi, risparmiare tempo, aumentare le possibilità di risolvere i problemi alla prima chiamata e illustrare agli utenti come usare i loro smartphone o tablet.

Rescue offre la simulazione di molti dei modelli di smartphone più diffusi. Il tecnico può utilizzare la schermata e la tastiera e controllare il dispositivo come se lo avesse tra le mani.

Vantaggi

- Controllo remoto su gran parte delle principali piattaforme di smartphone
- Tecnologia helpdesk collaudata
- Riduzione dei costi di supporto
- Aumento della soddisfazione dei clienti
- Adozione più rapida di nuovi servizi
- Maggiori casi di soluzione dei problemi alla prima chiamata e diminuzione dei casi di restituzione di dispositivi con l'indicazione che non è stato rilevato alcun problema
- Capacità di risolvere problemi complessi per clienti di alto livello
- Meno code ai centri di assistenza dei negozi

Click2Fix

La scheda Click2Fix offre ai tecnici un set di strumenti per analizzare e risolvere i problemi più frequenti dei dispositivi mobili dei clienti.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare Click2Fix per mobile.

La scheda Click2Fix si apre per impostazione predefinita con tutte le sessioni con dispositivi mobili.

Widget	Note
Barra delle informazioni e barra degli avvisi	La **barra delle informazioni** blu mostra informazioni di base sul dispositivo (produttore, modello del dispositivo, numero di telefono). La **barra degli avvisi** rossa evidenzia problemi o richieste di intervento importanti. Ad esempio, informazioni sulla batteria, applicazioni contrassegnate o firmware non aggiornato. **Rilevamento delle app contrassegnate:** Alla connessione a un dispositivo Android o BlackBerry, la Console dei tecnici esegue un controllo automatico

Widget	Note
	delle app indesiderate o mancanti in base ai parametri impostati in un XML caricato da un amministratore. **Rilevamento di firmware non aggiornato:** Alla connessione a un dispositivo Android o BlackBerry, la Console dei tecnici esegue un controllo automatico del firmware del dispositivo in base alle proprietà del sistema operativo definite in un file caricato da un amministratore. Il file può contenere anche un URL del firmware corrente.
Rete mobile con trasferimento delle impostazioni APN	Consente la visualizzazione delle informazioni sulla rete mobile. Per Android e BlackBerry, è possibile anche fare clic su **Impostazione rete** per inviare al dispositivo del cliente le impostazioni APN predefinite. Le impostazioni disponibili sono configurate da un amministratore.
Sistema	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi visualizzare le informazioni di base sul dispositivo del cliente. Le informazioni esatte possono variare a seconda della piattaforma e del dispositivo. Ad esempio: • Versione del sistema • Numero banda di base • Numero build • Memoria interna • Scheda SD • IMEI
Collegamenti Web	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi eseguire il push di icone che offrono al cliente l'accesso diretto a contenuti Web dalla schermata Home. I collegamenti disponibili sono impostati da un amministratore.
Batteria	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi visualizzare le informazioni sulla batteria del dispositivo. Per Android e BlackBerry, puoi anche effettuare il push delle impostazioni che contribuiscono a ottimizzare l'utilizzo della batteria del dispositivo del cliente. Le impostazioni possono includere quanto segue: • Disattivazione del Wi-Fi • Disattivazione del Bluetooth • Disattivazione del GPS • Modifica delle impostazioni di luminosità • Modifica delle impostazioni di timeout dello schermo
Connessioni	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi visualizzare le connessioni Bluetooth, GPS e Wi-Fi del dispositivo. Per Android e BlackBerry, puoi anche gestire le connessioni Bluetooth, GPS e Wi-Fi del dispositivo.
Vista dispositivo	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi visualizzare lo schermo del cliente. Puoi anche zoomare o disegnare sullo schermo. Con i dispositivi supportati, i tecnici possono anche avviare una sessione di controllo remoto.

Widget	Note
QuickNav	Per Android, puoi accedere rapidamente a destinazioni specifiche del dispositivo mobile del cliente.
URL diretto	Per Android, BlackBerry e iOS, puoi inviare URL predefiniti o personalizzati che si aprono automaticamente nel dispositivo.
E-mail	Per Android, puoi visualizzare le informazioni relative alla configurazione degli account di posta elettronica definiti nell'app di posta elettronica predefinita del dispositivo del cliente. Puoi anche aggiungere nuovi account. Per iOS, puoi aggiungere nuovi account di posta elettronica all'app di posta elettronica predefinita del dispositivo del cliente.
Applicazioni	Per Android, puoi visualizzare e gestire applicazioni mancanti e indesiderate (contrassegnate).
Processi	Per Android, puoi visualizzare i processi e le applicazioni in esecuzione sul dispositivo e verificare la quantità di memoria utilizzata. Puoi anche terminare processi selezionati e applicazioni in corso.

Promemoria: Le funzionalità disponibili e le azioni che si possono eseguire dipendono dalle autorizzazioni concesse dall'amministratore Rescue. Se un particolare widget è disattivato (visualizzato in grigio), potresti non disporre dell'autorizzazione a utilizzarlo.

Connessione a un dispositivo mobile

Avvio di una sessione mobile con SMS

Il tecnico deve avere una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione tramite SMS.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
3. Fai clic su **Invia SMS**.

   Se il tecnico conosce la piattaforma del cliente, può anche scegliere di impostare manualmente la **Piattaforma dispositivo** usando l'elenco a discesa nella finestra di dialogo Crea nuova sessione. Il rilevamento manuale può essere necessario se le impostazioni del browser locale impediscono il rilevamento automatico.

   Viene visualizzata una casella di conferma con il numero di telefono e il codice PIN che è stato inviato al cliente nell'SMS (messaggio di testo).
4. Il cliente apre l'SMS.
   Il cliente clicca per scaricare l'applet, se non è già installata.

Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

5. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.
   Lo stato del cliente diventa Attivo.

Avvio di una sessione mobile con codice PIN

Per stabilire una connessione con un cliente usando il codice PIN, segui questa procedura.

Il tecnico deve avere una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione con codice PIN.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
3. Seleziona la scheda **Codice PIN**.
4. Fai clic su **Crea codice PIN**.
   Rescue genera un codice PIN a 6 cifre e lo visualizza nella finestra **Genera nuova sessione** e nel **Registro di sessione**.
5. Chiedi al cliente di andare al sito di inserimento del codice PIN:
   - Nei dispositivi con l’app Rescue+Mobile, l’utente avvia l’app per visualizzare la schermata di immissione del PIN
   - Nei dispositivi senza l’app Rescue+Mobile, il PIN può essere immesso nella pagina **oty.com** o nella pagina **rescuemobile.com**
6. Il cliente immette il PIN.
   Il cliente clicca per scaricare l’applet, se non è già installata.

Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

7. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.
   Lo stato del cliente diventa Attivo.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

Avvio di una sessione mobile con link e strumento di messaggistica

Per stabilire la connessione al dispositivo mobile di un cliente usando un link inviato mediante un servizio di messaggistica o strumento simile, segui questa procedura.

Il tecnico deve avere una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione tramite link.

1. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.
   Viene visualizzata la finestra **Crea nuova sessione**.
2. Inserisci il nome del cliente o un altro identificativo nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
3. Seleziona la scheda **Collegamento**.
4. Fai clic su **Copia collegamento negli Appunti**.
   Il link viene copiato negli Appunti.
5. Incolla il link nello strumento di messaggistica e invialo al cliente.
6. Il cliente clicca sul link nel messaggio ricevuto.
   Il cliente clicca per scaricare l'applet, se non è già installata.

   Nota: La procedura di download può variare a seconda del sistema operativo del cliente.

7. Una volta completato il download, chiedi al cliente di fare clic su **Esegui** per eseguire l'applet.
   Una volta installata l'applet, lo stato del cliente passa da Connessione a In attesa.
8. Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.
   Lo stato del cliente diventa Attivo.

Ora puoi usare la Console dei tecnici per fornire supporto remoto.

L'esperienza del cliente con l'applet Mobile

Azioni possibili per il cliente con uno smartphone durante una sessione

- Chat
- Visualizzazione di un dettagliato registro di sessione
- Possibilità di concedere o negare al tecnico l'autorizzazione ad eseguire determinate azioni
- Invio di singoli file a un tecnico
- Annullamento del trasferimento di file
- Terminazione del controllo remoto
- Terminazione della condivisione dello schermo
- Pausa della condivisione dello schermo (dispositivi Android e BlackBerry)
- Pausa della visualizzazione dello schermo (dispositivi Android e BlackBerry)
- Chiusura di una sessione

Nota: Gli utenti iPhone possono chattare e accettare o rifiutare i file di configurazione e-mail inviati dal tecnico durante la sessione Instant Chat.

Controllo di un dispositivo mobile

Il tecnico deve avere una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni di controllo remoto.

La sessione deve essere Attiva.

Nota: A causa delle restrizioni di protezione di Android OS, il controllo remoto è disponibile solo per i dispositivi Samsung, HTC, Motorola e Sony con Android OS 4.0 o versioni successive. Il

controllo remoto dei dispositivi di altri produttori non è possibile. Il controllo remoto potrebbe anche essere disponibile per alcuni dispositivi Samsung, HTC, Motorola e Sony con Android OS 2.3, ma non lo sarà mai per dispositivi con Android OS 2.3 di altri produttori.

Avvio del controllo remoto da Click2Fix

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare Click2Fix per mobile.

1. Nella scheda **Click2Fix** , sotto **Vista dispositivo**, fai clic su **Passa al controllo remoto in una nuova finestra** per aprire una nuova finestra.
   Si apre una nuova finestra in cui è visualizzato il dispositivo del cliente.

   Suggerimento: Per riavviare il controllo remoto dopo averlo arrestato, fai clic su **Controlla il dispositivo del cliente in una nuova finestra** per aprire nuovamente l'altra finestra.

2. Chatta con il cliente e controlla il dispositivo in remoto.
   - Utilizza normalmente la tastiera del tuo computer
   - Utilizza il tuo mouse per controllare il tastierino del dispositivo mobile

   Durante il controllo remoto dei dispositivi mobili sono disponibili le seguenti funzioni:

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Lavagna	Sì	Sì	Sì
Puntatore laser	Sì	Sì	Sì
Cattura schermo	Sì	Sì	Sì
Registrazione delle schermate	Sì	Sì	No

3. Fai clic su **Termina** nella barra degli strumenti Sessione per terminare la sessione.

Avvio del controllo remoto dal display del cliente

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare la Visualizzazione classica per sessione Mobile.

1. Nella scheda **Display del cliente**, fai clic su **Avvia sessione di controllo remoto** per attivare il controllo remoto.
   Se disponibile, viene visualizzata la simulazione del dispositivo del cliente. In caso contrario, viene visualizzata la simulazione generica.
2. Chatta con il cliente e controlla il dispositivo in remoto.
   - Utilizza normalmente la tastiera del tuo computer
   - Utilizza il tuo mouse per controllare il tastierino del dispositivo mobile

   Durante il controllo remoto dei dispositivi mobili sono disponibili le seguenti funzioni:

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Lavagna	Sì	Sì	Sì

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Puntatore laser	Sì	Sì	Sì
Cattura schermo	Sì	Sì	Sì
Registrazione delle schermate	Sì	Sì	No

3. Fai clic su **Termina** nella barra degli strumenti Sessione per terminare la sessione.

QuickNav: Accesso rapido a destinazioni specifiche di un dispositivo mobile

Click2Fix offre il widget **QuickNav**, che consente ai tecnici di accedere rapidamente a specifiche impostazioni o destinazioni del dispositivo del cliente.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare Click2Fix per mobile.

La sessione deve essere Attiva.

- Nella scheda **Click2Fix**, sotto **QuickNav**, fai clic sulla destinazione da aprire nel dispositivo del cliente.

  Se la destinazione desiderata non è visualizzata, fai clic su **Altro...** per aprire l'elenco di tutti gli elementi di destinazione disponibili.

   Suggerimento: Associa i tuoi elementi preferiti al widget.

  La destinazione selezionata si apre nel dispositivo del cliente.

Esempi di utilizzo di QuickNav

Con il controllo remoto. Stai controllando il dispositivo del cliente e desideri modificare le impostazioni di privacy. Anziché seguire l'intero percorso per raggiungere le impostazioni di privacy, fai clic sull'elemento di destinazione **Privacy**. Nel dispositivo del cliente si apre la destinazione "Impostazioni di privacy".

Senza il controllo remoto. Desideri guidare il cliente alle impostazioni di privacy del suo dispositivo mobile. Anziché far seguire al cliente l'intero percorso per raggiungere le impostazioni di privacy, fai clic sull'elemento di destinazione **Privacy**. Nel dispositivo del cliente si apre la destinazione "Impostazioni di privacy". A questo punto puoi guidare il cliente nella modifica delle impostazioni richieste.

Tasti di scelta rapida per smartphone

Le seguenti scelte rapide da tastiera sono utili nelle sessioni remote con dispositivi non simulati.

Tasti di scelta rapida per Android

F2	Impostazioni > Informazioni su rete e wireless
F3	Impostazioni > Informazioni su telefono
F6	Impostazioni > Scheda SD e memoria > Ripristino dati di fabbrica
F7	Google Play Store

Nota: Alcuni dispositivi Android non supportano i tasti di scelta rapida.

Tasti di scelta rapida per BlackBerry

F1	Tasto Invia
F2	Tasto Menu
F3	Trackball
F4	Tasto ESC
F5	Tasto Fine
F6	Opzioni

Gestione delle impostazioni in un dispositivo mobile

Gestione delle impostazioni in un dispositivo mobile con Click2Fix

Widget specifici sulla scheda Click2Fix forniscono ai tecnici una soluzione rapida e semplice per gestire impostazioni sul dispositivo mobile del cliente.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare Click2Fix per mobile.

La sessione deve essere Attiva.

Push delle impostazioni APN a un dispositivo mobile

Questa funzione è attiva solamente se le impostazioni sono definite nel Centro amministrativo.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Rete mobile**, fai clic su **Impostazione rete**.
   Viene visualizzato l’elenco delle impostazioni APN predefinite disponibili.
3. Seleziona le impostazioni APN predefinite desiderate, quindi fai clic su **Invia**.
   Le impostazioni APN selezionate vengono trasferite al dispositivo mobile del cliente.

Push delle icone dei Collegamenti Web

Il widget **Collegamenti Web** permette al tecnico di eseguire il push dell’icona di un collegamento Web al dispositivo del cliente, per consentirgli di accedere in modo rapido e facile ai siti di uso frequente.

Questa funzione è attiva solamente se le impostazioni sono definite nel Centro amministrativo.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Collegamenti Web**, fai clic su **Avvia**.
   Viene visualizzato l’elenco dei collegamenti Web predefiniti disponibili.
3. Seleziona il collegamento Web predefinito desiderato, quindi fai clic su **Invia**.
   L’icona del collegamento Web selezionato viene inviata e installata nel dispositivo del cliente.

Push degli URL diretti

I tecnici possono inviare ai clienti degli URL predefiniti o personalizzati che si aprono automaticamente nel browser predefinito del dispositivo mobile.

Invio di un URL personalizzato

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **URL diretto**, inserisci l'URL personalizzato nella finestra **inserisci l'URL qui**.
3. Fai clic su **Invia URL personalizzato**.
   L'URL personalizzato si apre automaticamente nel browser predefinito del dispositivo del cliente.

Invio di un URL predefinito

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. In **URL diretto**, fai clic su **Seleziona un altro URL predefinito...**.
   Viene visualizzato l'elenco di URL predefiniti.
3. Seleziona l'URL desiderato e fai clic su **Invia**.

Suggerimento: Se l'URL da inviare è nell'elenco **Inviati di recente**, seleziona l'URL e fai clic su **Invia**.

L'URL predefinito selezionato si apre automaticamente nel browser predefinito del dispositivo del cliente.

Push delle impostazioni di ottimizzazione della batteria

Per Android e BlackBerry, i tecnici possono effettuare il push delle impostazioni che contribuiscono a ottimizzare l'utilizzo della batteria del dispositivo del cliente.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Batteria**, fai clic su **Ottimizza l'uso della batteria**.
   Viene visualizzata la finestra **Ottimizza l'uso della batteria**.
3. Seleziona dalle azioni disponibili e fai clic su **Applica impostazioni**.
   - Disattivazione del Wi-Fi
   - Disattivazione del Bluetooth
   - Disattivazione del GPS
   - Modifica delle impostazioni di luminosità del display
   - Impostazione del timeout dello schermo

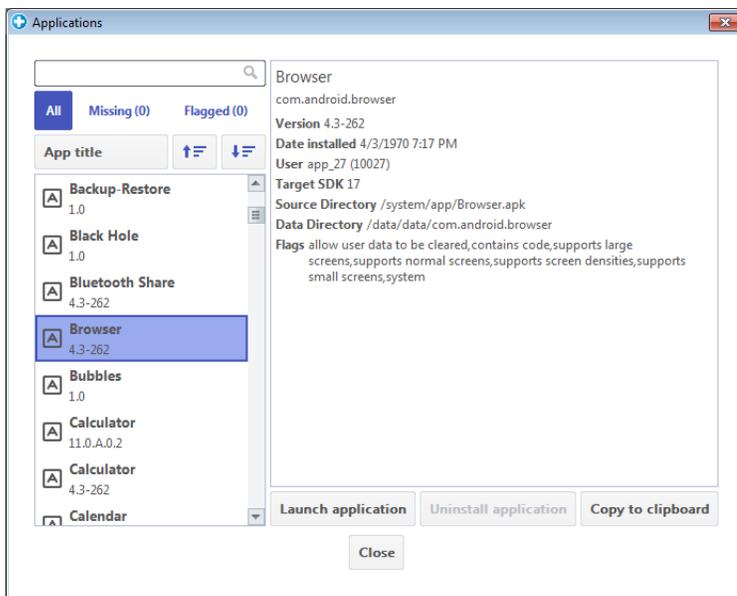
Push delle impostazioni di connessione rapida

I tecnici possono attivare e disattivare le connessioni Bluetooth, GPS e Wi-Fi dei dispositivi Android e BlackBerry.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. In **Connessioni**, seleziona il metodo di connessione da attivare o disattivare.
   Il metodo di connessione selezionato viene attivato o disattivato nel dispositivo del cliente.

Come gestire applicazioni mancanti e indesiderate

Questa funzione è attiva solamente se l'elenco di AppChecker è stato caricato nel Centro amministrativo, in **Impostazioni globali** > **Impostazioni dispositivo mobile** > **Caricamento dell'elenco di AppChecker**.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Applicazioni**, fai clic su **Mostra tutte le applicazioni**.
   Viene visualizzata la finestra **Applicazioni**.

3. Seleziona una delle seguenti opzioni.

Opzione	Descrizione
Disinstallare un'applicazione indesiderata	Questa funzione è attiva solamente se l'elenco di AppChecker è stato caricato nel Centro amministrativo, in **Impostazioni globali** > **Impostazioni dispositivo mobile** > **Caricamento dell'elenco di AppChecker**. 1. Fai clic su **Contrassegnata**. Nel dispositivo viene visualizzato l'elenco di tutte le applicazioni contrassegnate. 2. Seleziona l'applicazione contrassegnata che desideri disinstallare e fai clic su **Disinstalla applicazione**. **Nota:** Non è possibile disinstallare dal dispositivo le applicazioni predistribuite. In questo caso, viene visualizzato il pulsante **Disinstalla aggiornamenti**. Vengono eliminati così gli ultimi aggiornamenti dell'applicazione interessata.

Opzione	Descrizione
Inviare URL per l'applicazione mancante	1. Nella finestra Applicazioni fai clic su **Mancante**. Nel dispositivo viene visualizzato l'elenco di tutte le applicazioni mancanti. 2. Seleziona l'applicazione mancante con la quale desideri assistere il cliente e fai clic su **Invia URL**. L'URL predefinito per questa applicazione nel Centro amministrativo di LogMeIn Rescue viene inviato al dispositivo del cliente. **Suggerimento:** Per esempio, puoi inviare l'URL dell'app in Google Play per rendere più semplice al cliente l'installazione dell'app mancante.

Come terminare processi selezionati e applicazioni in corso

I tecnici possono terminare applicazioni e processi selezionati per liberare spazio in memoria e aumentare così la performance.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Processi**, fai clic su **Mostra tutte le applicazioni**.
   Viene visualizzata la finestra **Processi**, nella quale sono indicati tutti i processi e le applicazioni in corso sul dispositivo.
3. Fai clic su **Processi** o **Applicazioni in corso**per terminare un processo o un'applicazione in esecuzione.
4. Seleziona il processo o l'applicazione che desideri terminare e fai clic su **Termina selezionati**.
   Il processo o l'applicazione viene terminato nel dispositivo del cliente.

Percorso rapido: All'apertura della schermata widget, i tecnici sono in grado di visualizzare i cinque processi e le applicazioni in corso che occupano la maggior quantità di memoria. Ecco tutto ciò che un tecnico deve fare per terminare uno di questi processi o applicazioni:

1. All'apertura della schermata widget, seleziona il processo o l'applicazione da terminare.
2. Fai clic su**Termina selezionati**.

Suggerimento: È possibile personalizzare le informazioni visualizzate nella finestra**Processi**. Per selezionare quali informazioni visualizzare, nella finestra **Processi** fai clic destro sul titolo della tabella e scegli le categorie interessate.

Come aggiungere un account di posta elettronica

I tecnici possono aggiungere nuovi account di posta elettronica all'app di posta elettronica predefinita del dispositivo del cliente.

1. Fai clic sulla scheda **Click2Fix**.
   Appaiono i widget di Click2Fix.
2. Nel widget **Email**, fai clic su **Aggiungi nuovo account IMAP/POP3**.
   Viene visualizzata la finestra **Aggiungi nuovo account e-mail**.

3. Compila i campi.
4. Fai clic su **Applica**.
   Nella parte inferiore della finestra viene visualizzata la notifica `Impostazioni trasferite`. Il nuovo account di posta elettronica è stato correttamente configurato sul dispositivo del cliente.

Percorso rapido: Per velocizzare la configurazione, inserisci nel campo E-mail l'indirizzo di posta elettronica dell'account che desideri aggiungere. Fai clic su **Recupera impostazioni specifiche del dominio**. Nel caso dei principali provider di servizi di posta elettronica, la funzione Widget posta elettronica provvederà a compilare automaticamente i campi obbligatori per la configurazione. Basta inserire la/le password assegnate all'account di posta elettronica.

Invio di impostazioni a un dispositivo mobile dalla Configurazione del dispositivo

Nella scheda **Configurazione del dispositivo** è possibile modificare le impostazioni del dispositivo del cliente.

Il tecnico deve avere una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a configurare le impostazioni dei dispositivi mobili.

Per Android e iOS sono necessarie ulteriori autorizzazioni in **Configurazione del dispositivo mobile**, nella scheda **Impostazioni** del Centro amministrativo.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella Console dei tecnici, seleziona la scheda **Configurazione del dispositivo**.
   Vengono visualizzate le impostazioni disponibili.
2. Seleziona dalle impostazioni disponibili.

Piattaforma	Schede disponibili
Android	• Impostazioni Wi-Fi • Impostazioni APN
iOS	• Impostazioni e-mail • Impostazioni di ActiveSync per Exchange • Impostazioni APN • Impostazioni codice • Impostazioni di restrizione • Impostazioni Clip web • Impostazioni Wi-Fi
BlackBerry	• Impostazioni e-mail

3. Fai clic su **Richiedi impostazioni** per visualizzare le impostazioni disponibili nel dispositivo del cliente.

   Importante: Wi-Fi deve essere attivato.

   Vengono visualizzate le impostazioni.
4. Fai clic su **Carica impostazioni**.

   Promemoria: Wi-Fi deve essere attivato.

   Per la maggior parte dei sistemi operativi, le impostazioni vengono applicate nel dispositivo del cliente subito dopo il push.

   Importante: Con i dispositivi iOS, al cliente potrebbe venire richiesto di installare un Profilo.

Gestione di file in un dispositivo mobile

La funzionalità di Gestione file consente di trasferire i file in modo facile e sicuro tra il computer del tecnico e quello del cliente.

Piattaforme supportate:

- Android
- BlackBerry
- Non disponibile per iOS

Altri requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare la Gestione file.
- La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Gestione file** della Console dei tecnici, fai clic su **Avvia sessione di Gestione file**.

   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la richiesta di controllare il dispositivo. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la richiesta.

Ha inizio la sessione di Gestione file.

2. La barra degli strumenti Gestione file consente di effettuare operazioni con i file e le cartelle del cliente.
   Tutte le altre schede dell'area di lavoro rimangono disponibili.
3. Per terminare la sessione di Gestione file, fai clic sulla **X** rossa nella barra degli strumenti Gestione file.
   La sessione di Gestione file termina, ma la sessione rimane attiva.

Nota: Gestione file consente di spostare ed eliminare file dalla scheda SD del dispositivo, ma non dalla sua memoria. I file presenti nella memoria del dispositivo possono solamente essere copiati nell'unità locale.

Le informazioni di sistema dei dispositivi mobili

Visualizzazione delle informazioni sul sistema mobile con Click2Fix

Visualizzazione delle informazioni sul sistema mobile con Click2Fix
La scheda Click2Fix offre ai tecnici un comodo strumento per analizzare diversi aspetti del dispositivo del cliente. Grazie a widget specializzati, i tecnici possono recuperare dati specifici dal dispositivo mobile.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare Click2Fix per mobile.

La sessione deve essere Attiva.

Barra delle informazioni e barra degli avvisi

All’avvio di una sessione, notificano al tecnico alcune delle informazioni più importanti sul dispositivo mobile.

La **barra delle informazioni** blu mostra informazioni di base sul dispositivo. Ad esempio:

- Produttore
- Modello dispositivo
- Numero di telefono

La **barra degli avvisi** rossa evidenzia problemi o richieste di intervento importanti. Ad esempio:

- Informazioni sulla batteria (livello di carica, temperatura)
- Applicazioni mancanti e contrassegnate
- Firmware non aggiornato o rooted

Gli avvisi sulla batteria vengono attivati dalle seguenti impostazioni hardcoded:

Carica della batteria “Molto bassa”	< 20%
Temperatura della batteria “Surriscaldamento”	> 55 gradi Celsius

AppChecker

All’avvio di una sessione con un dispositivo Android o BlackBerry, la Console dei tecnici esegue un controllo delle app in base ai parametri impostati in un file XML caricato nel Centro amministrativo.

Controllo firmware

All'avvio di una sessione con un dispositivo Android, BlackBerry o iOS, la Console dei tecnici esegue un controllo automatico del firmware del dispositivo in base alle proprietà del sistema operativo definite in un file caricato nel Centro amministrativo. Il file può contenere anche un URL del firmware corrente.

Informazioni sulla rete mobile

Per i dispositivi Android, BlackBerry e iOS, i tecnici possono visualizzare le informazioni sulla rete del dispositivo del cliente. A seconda della piattaforma, queste possono includere:

- Operatore di origine
- Operatore in roaming
- Tipo di connessione
- Potenza del segnale

La **Potenza del segnale** dipende dalle seguenti impostazioni hardcoded:

Alta	... - 90 dBm
Media	- 100 ... - 91 dBm
Bassa	- 110 ... - 101 dBm
Molto bassa	- 111 dBm e inferiore

Informazioni di sistema

Per i dispositivi Android, BlackBerry e iOS, i tecnici possono visualizzare le informazioni di sistema di base del dispositivo del cliente. A seconda della piattaforma, queste possono includere:

- Versione del sistema
- Numero banda di base
- Numero build
- Memoria
- Memoria interna
- Scheda SD
- IMEI

Informazioni sulla connessione

I tecnici possono visualizzare lo stato della connessione Bluetooth, GPS e Wi-Fi.

Informazioni sulla batteria

Per i dispositivi Android, BlackBerry e iOS, i tecnici possono visualizzare le informazioni di sistema di base del dispositivo del cliente.

Informazioni sui processi

I tecnici possono visualizzare i processi e le applicazioni in esecuzione su un dispositivo Android e verificare la quantità di memoria che si sta utilizzando.

Informazioni sulle applicazioni

Questa funzione è attiva solamente se l'elenco di AppChecker è stato caricato nel Centro amministrativo, in **Impostazioni globali** > **Impostazioni dispositivo mobile** > **Caricamento dell'elenco di AppChecker**.

Alla connessione a un dispositivo Android, la Console dei tecnici esegue un controllo relativo alle applicazioni mancanti o non desiderate (contrassegnate) in base ai parametri impostati in un XML caricato nel Centro amministrativo.

Informazioni sulla posta elettronica

I tecnici possono visualizzare le informazioni relative alla configurazione degli account di posta elettronica definiti nell'app di posta elettronica predefinita del dispositivo mobile del cliente.

Gli account di posta elettronica definiti nell'app di posta elettronica predefinita sono elencati nel widget. Fai clic sull'occhio vicino all'account per visualizzarne i parametri di configurazione.

Le informazioni sul sistema mobile nella scheda Informazioni sul sistema

Visualizzazione delle informazioni di sistema generali di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informazioni di sistema	Sì	Sì	Sì
Sistema operativo	Sì	Sì	Sì
Percorso browser predefinito	No	No	No
Modello dispositivo	Sì	Sì	Sì
Schermo dispositivo	Sì	Sì	Sì
PIN dispositivo	No	Sì	No
Opzioni internazionali e Fuso orario	No	Sì	No

Visualizzazione delle informazioni sulla CPU di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.

3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informazioni sulla CPU	No	No	No

Visualizzazione delle informazioni sulla memoria di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informazioni sulla memoria	Sì	Sì	Sì

Visualizzazione delle informazioni su rete e wireless di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informazioni su rete e wireless	Sì	Sì	No
Produttore	No	No	No
Numero di telefono	Sì	Sì	No
Numero di serie/IMEI	Sì	Sì	No
Numero abbonato	Sì	Sì	No
Operatore corrente	Sì	Sì	No
Tipo di connessione di rete (GSM/CDMA)	Sì	Sì	No
Potenza del segnale	No	Sì	No

Informazioni su batteria e consumo elettrico di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	**BlackBerry**	**iOS Apple**
Informazioni sulla batteria	Sì	Sì	Sì
Alimentazione	Sì	Sì	Sì
Stato di carica	Sì	Sì	Sì
Carica restante / Durata	Sì	Sì	Sì
Tensione	Sì	Sì	No
Consumo batteria corrente	No	No	No
Consumo batteria medio	No	No	No
Temperatura	Sì	Sì	No
Composizione chimica	Sì	No	No
Stato di carica del backup	No	No	No

Visualizzazione delle informazioni sulla memoria di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	**BlackBerry**	**iOS Apple**
Spazio di archiviazione / Unità disco	Sì	Sì	Sì

Visualizzazione dei primi 5 processi di un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Dashboard**.
   Viene visualizzata la Dashboard delle informazioni sul sistema.
2. Fai clic su **Richiedi informazioni** per recuperare i dati dal dispositivo del cliente.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.
3. A seconda del sistema operativo del cliente, sono disponibili, in sola visualizzazione, le seguenti informazioni.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Primi 5 processi	No	No	Sì

Visualizzazione dei processi di sistema in esecuzione in un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

- Android
- BlackBerry
- iOS

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Processi**.
2. Per recuperare i dati dal dispositivo del cliente, fai clic su **Richiedi informazioni sui processi**.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.

Vengono visualizzati tutti i processi in esecuzione nel dispositivo.

Terminazione di un processo in un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

- Android

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Processi**.
2. Per terminare un processo selezionato nel dispositivo del cliente, fai clic su **Termina processo**.

Il processo viene terminato nel dispositivo del cliente.

Visualizzazione dei servizi registrati in un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

• Android
• BlackBerry (libri di servizio)
• Non disponibile per iOS

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Servizi**.
2. Per recuperare i dati dal dispositivo del cliente, fai clic su **Richiedi informazioni sui servizi**.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.

Vengono visualizzati tutti i servizi registrati nel dispositivo.

Visualizzazione delle applicazioni installate in un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

• Android
• BlackBerry (libri di servizio)
• Non disponibile per iOS

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Applicazioni**.
2. Per recuperare i dati dal dispositivo del cliente, fai clic su **Richiedi informazioni sulle applicazioni**.
   Al cliente potrebbe venire chiesto di accettare o rifiutare la tua richiesta.

Vengono visualizzate tutte le applicazioni installate nel dispositivo.

Avvio di un’applicazione in un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

• Android

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Applicazioni**.
2. Per avviare un’applicazione nel dispositivo del cliente, fai clic su **Avvia applicazione**.

L’applicazione viene eseguita nel dispositivo del cliente.

Disinstallazione di un’applicazione da un dispositivo mobile

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

• Android

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Applicazioni**.

2. Per disinstallare un'applicazione dal dispositivo del cliente, fai clic su **Disinstalla applicazione**.

L'applicazione viene disinstallata dal dispositivo del cliente.

Visualizzazione degli eventi recenti di un dispositivo mobile - Logcat

È possibile visualizzare gli eventi relativi alle applicazioni, alla protezione e al sistema.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a visualizzare le impostazioni di sistema.

La sessione deve essere Attiva.

Piattaforme supportate:

• Android

1. Nella scheda **Informazioni sul sistema**, fai clic su **Logcat**.
2. Per visualizzare gli eventi recenti nel dispositivo del cliente, fai clic su **Richiedi logcat**.

Si apre il logcat. Applicazione, Protezione ed Eventi di sistema recenti vengono visualizzati in un'interfaccia a schede e possono essere ordinati in base al nome, alla data, all'origine, all'utente e al computer.

Supporto di dispositivi Android

Questa sezione descrive brevemente l'uso di Rescue+Mobile per fornire supporto ai dispositivi Android.

Promemoria: Le funzioni effettivamente disponibili ai tecnici sono impostate a livello di gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

App Rescue+Mobile per Android

L'app Rescue+Mobile per Android deve essere installata nel dispositivo del cliente. L'app può essere scaricata da Google Play oppure seguendo un link inviato durante la connessione con il tecnico.

Metodi di connessione

• SMS
• Codice PIN
• Link e strumento di messaggistica
• E-mail

Suggerimento: Per informazioni dettagliate sul processo di avvio di una sessione di supporto remoto su dispositivi Android, vedi *LogMeIn Rescue Step-by-Step Connection Guide* (Guida passo-passo alla connessione in LogMeIn Rescue, solo in inglese).

Scheda Click2Fix

La scheda Click2Fix offre ai tecnici un set di strumenti per analizzare e risolvere i problemi più frequenti dei dispositivi mobili dei clienti.

Per le sessioni Rescue con dispositivi Android sono disponibili i seguenti widget:

Barra delle informazioni e barra degli avvisi	Visualizzazione di informazioni di base sul dispositivo e segnalazione di problemi o richieste di intervento importanti.
Rete mobile	Visualizzazione delle informazioni sulla rete mobile. Push di impostazioni APN predefinite.
Sistema	Visualizzazione delle informazioni di base sul dispositivo del cliente (versione del sistema, numero della banda di base, numero di build, IMEI ecc.).
Collegamenti Web	Push di icone che offrono al cliente accesso diretto a contenuti Web dalla pagina Home del dispositivo.
Batteria	Visualizzazione delle informazioni sulla batteria e push di impostazioni che contribuiscono a ottimizzarne l'uso.
Connessioni	Visualizzazione e gestione delle connessioni Bluetooth, GPS e Wi-Fi del dispositivo.
URL diretto	Invio ai clienti di URL predefiniti o personalizzati che si aprono nel browser predefinito del dispositivo mobile.
Vista dispositivo	Visualizzazione di una simulazione del dispositivo del cliente. Con i dispositivi supportati, i tecnici possono anche avviare una sessione di controllo remoto.
QuickNav	Accesso rapido a destinazioni specifiche del dispositivo mobile del cliente.
Processi	Visualizzazione dei processi e delle applicazioni in esecuzione su un dispositivo Android e verifica della quantità di memoria che stanno utilizzando. Terminazione dei processi e delle applicazioni in esecuzione selezionati.
Applicazioni	Visualizzazione e gestione delle applicazioni mancanti e indesiderate (contrassegnate).
E-mail	Visualizzazione delle informazioni di configurazione sugli account di posta elettronica configurati nell'app di posta elettronica predefinita del dispositivo del cliente. Aggiunta di nuovi account.

Scheda Display del cliente

Avvia sessione di controllo remoto	Visualizzazione e controllo del dispositivo del cliente. A seconda delle autorizzazioni, durante il controllo di un dispositivo Android possono essere disponibili anche le seguenti funzioni: • Chat • Lavagna • Puntatore laser • Cattura schermo • Registrazione delle schermate
Sessione di visualizzazione del display	Visualizzazione del dispositivo del cliente. A seconda delle autorizzazioni, durante il controllo di un dispositivo Android possono essere disponibili anche le seguenti funzioni: • Lavagna • Puntatore laser

Scheda Informazioni sul sistema

Dashboard	La scheda Dashboard fornisce accesso alle seguenti informazioni: • Informazioni di sistema (sistema operativo, numero della banda di base, numero di build, modello del dispositivo ecc.) • Informazioni sulla memoria • Informazioni su rete e wireless • Informazioni su batteria e consumo elettrico • Informazioni sullo spazio di archiviazione
Processi	Visualizzazione e terminazione dei processi in esecuzione nel dispositivo del cliente.
Servizi	Visualizzazione dei servizi registrati nel dispositivo del cliente.
Applicazioni	Visualizzazione di tutte le applicazioni installate nel dispositivo del cliente, avvio e disinstallazione di applicazioni.
Logcat	Visualizzazione degli eventi recenti del dispositivo del cliente.

Scheda Gestione file

Trasferimento di file tra cliente e tecnico.

Scheda Cronologia e note

Aggiunta/modifica di note	Inserimento di note durante una sessione e salvataggio delle stesse.
Cronologia, note	Visualizzazione del registro di sessione e delle eventuali note inserite durante la sessione attiva o quelle precedenti effettuate con il dispositivo della sessione corrente.

Supporto di dispositivi iOS

Questa sezione descrive brevemente l'uso di Rescue+Mobile per fornire supporto ai dispositivi iOS (iPhone, iPad, iPod touch).

Promemoria: Le funzioni effettivamente disponibili ai tecnici sono impostate a livello di gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

App Rescue+Mobile per iOS

Per poter utilizzare al meglio tutte le funzioni disponibili, nel dispositivo del cliente deve essere in esecuzione l'app Rescue+Mobile per iOS, che il cliente deve scaricare dall'App Store.

Se il cliente ha l'app Rescue per iOS, i tecnici Rescue+Mobile possono eseguire il push delle impostazioni di configurazione e visualizzare le informazioni di sistema. In caso contrario, la sessione può essere eseguita in Safari utilizzando Instant Chat, che consente al tecnico solamente il push delle impostazioni di configurazione.

Metodi di connessione

• SMS

- Codice PIN
- Link e strumento di messaggistica
- E-mail

Suggerimento: Per informazioni dettagliate sul processo di avvio di una sessione di supporto remoto su dispositivi iOS, vedi *LogMeIn Rescue Step-by-Step Connection Guide* (Guida passo-passo alla connessione in LogMeIn Rescue, solo in inglese).

Scheda Click2Fix

La scheda Click2Fix offre ai tecnici un set di strumenti per analizzare e risolvere i problemi più frequenti dei dispositivi mobili dei clienti.

Per le sessioni Rescue con dispositivi iOS sono disponibili i seguenti widget:

Barra delle informazioni e barra degli avvisi	Visualizzazione di informazioni di base sul dispositivo e segnalazione di problemi o richieste di intervento importanti.
Rete mobile	Visualizzazione delle informazioni sulla rete mobile. Push di impostazioni APN predefinite.
Sistema	Visualizzazione delle informazioni di base sul dispositivo del cliente.
Collegamenti Web	Push di icone che offrono al cliente accesso diretto a contenuti Web dalla pagina Home del dispositivo.
Batteria	Visualizzazione delle informazioni sulla batteria.
Connessioni	Visualizzazione delle connessioni Bluetooth, GPS e Wi-Fi del dispositivo.
URL diretto	Invio ai clienti di URL predefiniti o personalizzati che si aprono automaticamente.
Processi	Visualizzazione di quanta memoria disponibile sia utilizzata per i processi e le applicazioni in esecuzione.
E-mail	Aggiunta di nuovi account e-mail all'app di posta elettronica predefinita.

Scheda Display del cliente

Avvia sessione di controllo remoto	Visualizzazione e controllo del dispositivo del cliente. A seconda delle autorizzazioni, durante il controllo di un iOS possono essere disponibili anche le seguenti funzioni: • Chat • Lavagna • Puntatore laser
Sessione di visualizzazione del display	Visualizzazione del dispositivo del cliente. A seconda delle autorizzazioni, quando si visualizza un iOS possono essere disponibili anche le seguenti funzioni: • Lavagna • Puntatore laser

Scheda Informazioni sul sistema

Dashboard	La scheda Dashboard fornisce accesso alle seguenti informazioni: • Informazioni sul sistema (SO, modello dispositivo, schermo dispositivo) • Informazioni sulla memoria • Informazioni su rete e wireless • Informazioni su batteria e consumo elettrico • Informazioni sullo spazio di archiviazione • Processi (primi 5 per CPU)
Processi	Visualizzazione dei processi in esecuzione nel dispositivo del cliente.

Scheda Configurazione del dispositivo

- Impostazioni e-mail
- Impostazioni di ActiveSync per Exchange
- Impostazioni APN
- Impostazioni codice
- Impostazioni di restrizione
- Impostazioni Clip web
- Impostazioni Wi-Fi

Cronologia, note

Aggiunta/modifica di note	Inserimento di note durante una sessione e salvataggio delle stesse.
Cronologia, note	Visualizzazione del registro di sessione e delle eventuali note inserite durante la sessione attiva o quelle precedenti effettuate con il dispositivo della sessione corrente.

Supporto di dispositivi BlackBerry

A seconda delle autorizzazioni impostate nel Centro amministrativo, durante la connessione a un dispositivo BlackBerry possono essere disponibili le seguenti funzioni:

- Scheda Informazioni sul sistema
- Scheda Cronologia e note
- Scheda Configurazione del dispositivo (configurazione e-mail)
- Tasti di scelta rapida
- Chat
- Condizioni per l'utilizzo personalizzate (Ammin)
- Scheda Click2Fix

Impostazione delle autorizzazioni per dispositivi BlackBerry

In alcuni casi l'applet Mobile può funzionare solo dopo che il cliente ha concesso le adeguate autorizzazioni. Chiedi al cliente di seguire queste istruzioni.

Nota: Alcuni clienti potrebbero non essere in grado di modificare le impostazioni a causa di una forma gestione centralizzata dei BlackBerry.

1. A seconda del BlackBerry OS del dispositivo, procedi in uno dei seguenti modi:
   - Con OS5 e versioni precedenti, nelle opzioni del dispositivo, fai clic su **Applicazioni**. Se non trovi il menu Applicazioni, fai clic su **Opzioni avanzate** > **Applicazioni**.
   - Con OS6 e versioni successive, tocca **Opzioni** > **Dispositivo** > **Gestione applicazioni**.
2. Evidenzia l'applicazione LogMeIn Rescue.
3. Premi il tasto **Menu**, quindi seleziona **Modifica autorizzazioni**.
4. Imposta le seguenti autorizzazioni su **Consenti**.
   - Connessioni > Carrier Internet, Rete aziendale, Wi-Fi
   - Interazioni > Comunicazione tra processi, Modifica impostazioni dispositivo, Gestione moduli, Tastiera diretta, Acquisizione schermo, Azzeramento timer protezione
   - Dati utente > File, Memoria chiavi

Nota: Come autorizzazioni potrebbero essere visualizzate solo **Connessioni**, **Interazioni** e **Dati utente**.

Suggerimento: In caso di problemi relativamente alle autorizzazioni, il cliente può accedere alle impostazioni delle autorizzazioni durante il download dell'applet selezionando **Imposta autorizzazioni applicazione** prima di avviare il download. In generale Rescue imposta automaticamente tutte le autorizzazioni richieste, pertanto questa funzione dovrebbe essere usata solo al fine di risolvere eventuali problemi.

Distribuzione wireless dell'applet negli smartphone BlackBerry

Per informazioni a questo riguardo, consulta l'articolo *How do I configure LogMeIn Rescue+Mobile over BlackBerry Enterprise Server (BES) (Configurazione di LogMeIn Rescue+Mobile tramite server BlackBerry Enterprise (BES), in inglese)*

Disinstallazione dell'applet da un BlackBerry

I clienti possono seguire questa procedura per disinstallare l'applet Mobile da un dispositivo BlackBerry.

Con BlackBerry OS5 e versioni precedenti, procedi come segue:

1. Dal menu Home di BlackBerry, apri la schermata Options (Opzioni).
2. Seleziona > **Opzioni avanzate** > **Applicazioni** > **LogMeIn Rescue** > **Elimina** > **Conferma eliminazione**.

Nota: Nella schermata Opzioni, **Opzioni avanzate** e **Applicazioni** potrebbero trovarsi sullo stesso livello.

Potrebbe essere necessario riavviare il dispositivo.

Con BlackBerry OS6 e versioni successive, procedi come segue:

1. Nella schermata **Home**, tocca e tieni premuto **LogMeIn Rescue** .
2. Tocca **Elimina**.

Impostazioni di connessione avanzate per BlackBerry

I clienti BlackBerry possono accedere alle Impostazioni di connessione avanzate dalla schermata di inserimento del PIN. Questa funzione è utile per risolvere problemi di connessione con BES, Wi-Fi e APN (se nella rete è disponibile un'impostazione APN).

Per ciascun tipo di connessione è possibile impostare le seguenti opzioni:

Disattivata	L'applet non tenta di usare questa connessione
Attivata	L'applet tenta di usare questa connessione
Forzata	L'applet tenta di usare questa connessione per prima (è possibile impostare su Forzata una sola opzione alla volta)

Per APN, il cliente può immettere le impostazioni APN del fornitore del servizio per la connessione a Internet Direct TCP.

Come fornire supporto con Rescue Lens

Rescue Lens è la soluzione di supporto con funzionalità video di LogMeIn Rescue. Rescue Lens utilizza la telecamera del dispositivo mobile del cliente per fornire alla Console dei tecnici di LogMeIn Rescue lo streaming video dal vivo, che consente ai tecnici del supporto di visualizzare la situazione reale che il cliente sta affrontando e li aiuta a risolvere complesse problematiche relative a installazione, configurazione o risoluzione dei problemi.

Limitazione: Rescue Lens non è disponibile nella Console dei tecnici per Mac.

Come avviare una sessione di Rescue Lens

Per stabilire la connessione con un cliente usando il codice PIN, procedi come descritto di seguito

Suggerimento: Per Rescue Lens sono disponibili altri metodi di connessione di Rescue. Per maggiori informazioni, vedi *Connessione a un dispositivo mobile* alla pagina 66.

Autorizzazioni richieste:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni di Rescue Lens.

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione ad avviare sessioni private.
- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a utilizzare il metodo di connessione con codice PIN.

Il tecnico avvia la sessione

1. Accedi alla Console dei tecnici di LogMeIn Rescue.
2. Nella barra degli strumenti Sessione, fai clic su **Nuova sessione**.

   Viene visualizzata la finestra Crea nuova sessione.

3. Seleziona **Rescue Lens** come tipo di sessione.
4. Inserisci il nome o l'identificativo del cliente nel campo **Nome**.
   Tale nome sarà usato per identificare la sessione nella scheda Sessioni attive e nell'Elenco delle sessioni.
5. Seleziona la scheda **Codice PIN**.
6. Fai clic su **Crea codice PIN**.
   Rescue genera un codice PIN a 6 cifre e lo visualizza nella finestra Crea nuova sessione e nel Registro di sessione.

Il cliente avvia l'app Rescue Lens

1. Chiedi al cliente di avviare l'app Rescue Lens.

   Nota: Se il cliente non dispone ancora dell'app Rescue Lens, dovrà prima scaricarla da Google Play o App Store.

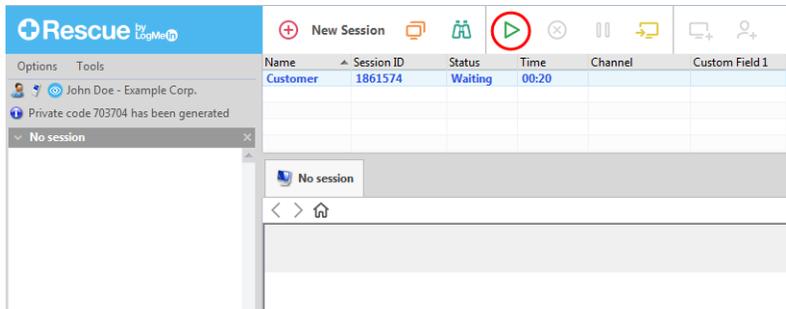
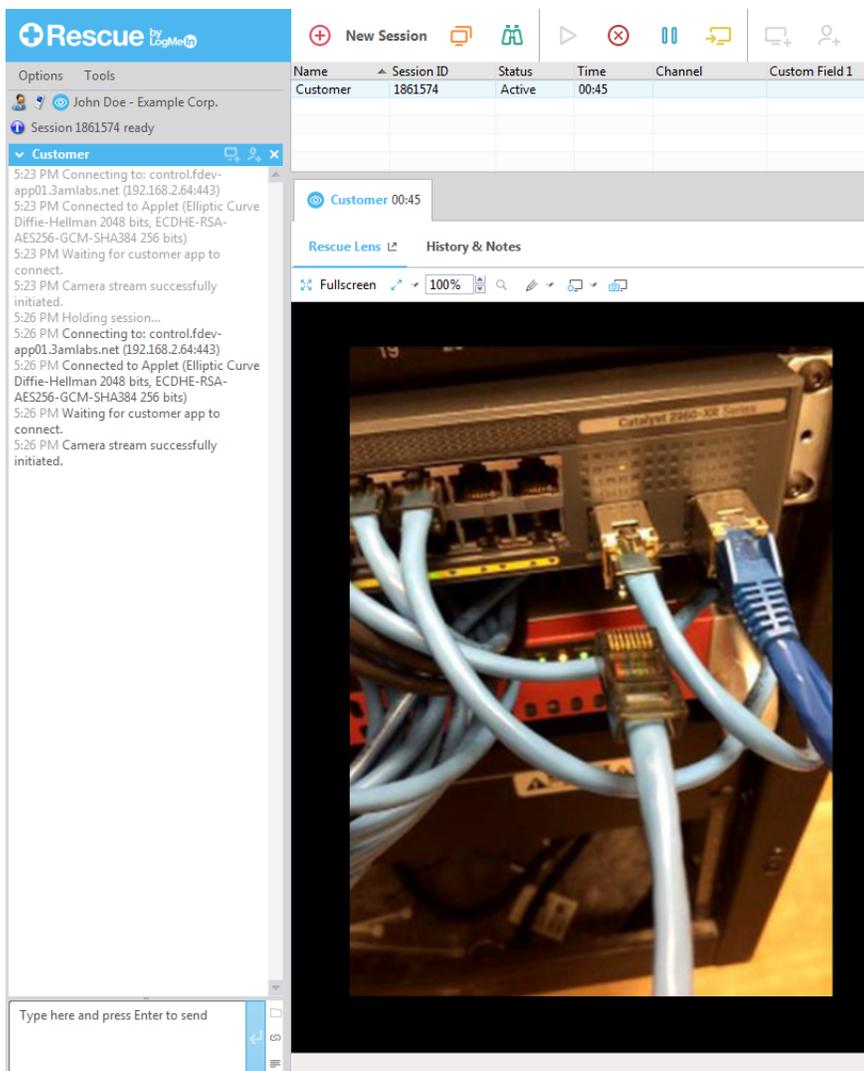
   Nota: Il cliente può visualizzare un'esercitazione. Può toccare **Salta** o **OK**.

2. Al cliente viene richiesto di consentire l'accesso alla telecamera del dispositivo. Chiedi al cliente di toccare **OK.**
3. Il cliente inserisce il PIN.

   Nota: Sebbene l'immagine della telecamera venga già visualizzata sul dispositivo mobile del cliente, non viene ancora inviata alla Console dei tecnici.

4. Il cliente accetta il Contratto di licenza con l'utente finale.

Il tecnico fornisce supporto al cliente

Preleva la sessione selezionandola nell'elenco delle sessioni, quindi fai clic su **Avvia**.

Viene avviata la sessione di supporto di Rescue Lens; la telecamera del dispositivo del cliente invia al tecnico lo streaming video dal vivo.

Gestione di una sessione di Rescue Lens

Cosa può fare il tecnico?

Durante una sessione di Rescue Lens, il tecnico può compiere le seguenti azioni:

Promemoria: Le funzioni effettivamente disponibili ai tecnici sono impostate a livello di gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Termina sessione

Sospendi sessione

Quando il tecnico sospende una sessione, lo streaming video viene messo in pausa sul dispositivo del cliente e la sessione passa allo stato In sospeso nella Console dei tecnici.

Trasferisci sessione

È possibile trasferire una sessione di Rescue Lens solo a un altro tecnico autorizzato a utilizzare Rescue Lens.

Chat

Il tecnico può chattare con il cliente e inviare URL predefiniti utilizzando il pulsante **Invia URL** nell'area della Chat.

Lavagna

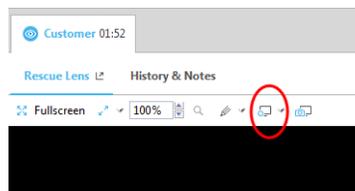
Il tecnico può utilizzare la funzione Lavagna per disegnare sull'immagine della telecamera visualizzata sullo schermo del cliente al fine di evidenziare oggetti o aree particolari. Ad esempio, il tecnico può evidenziare un componente da rimuovere o una spina/un interruttore da prendere in considerazione.

Il Tracciamento multi-oggetto assicura che le annotazioni restino associate all'oggetto visualizzato dietro il disegno al momento dell'annotazione. Ad esempio, se il cliente allontana la telecamera da un pulsante cerchiato, il cerchio resta "collegato" al pulsante e si sposta con esso, facendo sì che rimanga evidenziato il pulsante corretto.

Nota: La funzionalità Lavagna non è supportata su iPhone 4.

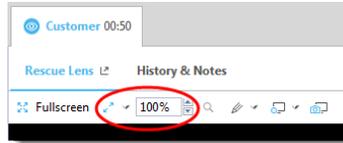
Registrazione delle schermate

I tecnici possono effettuare una registrazione di tutta l'attività su schermo durante una sessione di Rescue Lens facendo clic sull'icona **Registrazione delle schermate** nella barra degli strumenti di Rescue Lens.

Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a registrare le sessioni.

Le registrazioni delle sessioni di Rescue Lens vengono sempre salvate nel formato di file .mkv e possono essere riprodotte con *VLC media player*.

Cattura dello schermo

Durante le sessioni di Rescue Lens, i tecnici possono effettuare la cattura dello schermo.

Configura impostazioni di visualizzazione

I tecnici possono selezionare le seguenti opzioni per specificare le impostazioni relative allo zoom dello streaming video:

- Dimensioni reali
- Adatta alla finestra
- Allarga a finestra
- Specifica valore % di zoom personalizzato

Nota: Rescue Lens utilizza lo streaming video HD con qualità video adattiva per regolare automaticamente la qualità dello streaming video in base alla larghezza di banda disponibile. I tecnici non possono impostare manualmente la qualità video.

Limitazione: La Collaborazione tecnici non è disponibile per le sessioni di Rescue Lens.

Importante: Per fornire supporto ai dispositivi mobili usando gli strumenti di supporto avanzati di Rescue+Mobile (strumenti di controllo remoto, diagnostica, risoluzione dei problemi ecc.), il tecnico deve disporre di una licenza attiva per la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile.

Cosa può fare il cliente?

Durante una sessione di Rescue Lens, il cliente può compiere le seguenti azioni:

Chat

Il cliente può comunicare con il tecnico tramite chat. Può ingrandire o ridurre la finestra di chat sullo schermo del dispositivo mobile scorrendo verso l'alto o verso il basso.

Pausa streaming

Tramite il pulsante Menu, il cliente può effettuare la **Pausa streaming** in qualsiasi momento durante la sessione.

Quando il cliente tocca **Pausa streaming**, viene arrestato solo lo streaming video, mentre la sessione di supporto rimane attiva nella Console dei tecnici.

Lo streaming video viene inoltre messo in pausa quando l'app Rescue Lens passa in background.

Disconnetti

Con il pulsante Menu, il cliente può **disconnettersi** in qualsiasi momento durante la sessione.

Appendice - Stati delle sessioni nella Console dei tecnici Rescue

La seguente tabella descrive i possibili stati visualizzati nella colonna **Stato** della coda delle sessioni nella Console dei tecnici Rescue.

Stato	Descrizione	Stato precedente	Stato successivo
Attiva	La sessione viene prelevata da un tecnico, oppure automaticamente dalla Console dei tecnici (se si tratta di una sessione privata in entrata).	• In attesa • In entrata • In uscita • In sospeso	• Chiusa • Chiusa dal tecnico • In entrata • In uscita • Timeout • Chiusa dal cliente in attesa • Interrotta • Riavvio • In sospeso • Riconnessione • Non in linea • Collaborazione
Chiusa (dal cliente attivo)	Il cliente ha chiuso la sessione.	• Attiva • In sospeso • In entrata • In uscita	Chiusa dal tecnico
Rimossa dalla coda della Console dei tecnici (dopo essere stata chiusa da un tecnico)	• Il tecnico ha fatto clic su **Chiudi sessione** sulla sessione già chiusa. • Il tecnico ha chiuso una sessione scaduta dopo il superamento del tempo di inattività per timeout impostato dall'amministratore (come definito in **Centro amministrativo** > **Gruppo di tecnici** > **scheda Impostazioni** > **Timeout**) • Il tecnico ha chiuso una sessione attiva.	• Attiva • Chiusa • Timeout	nessuno
Chiusa dal cliente in attesa	Il tecnico non ha prelevato la sessione e il cliente l'ha chiusa.	• In attesa	nessuno
Collaborazione	Il tecnico ha invitato un altro tecnico a collaborare nella sessione, e il tecnico invitato ha già accettato l'invito.	• Attiva • In sospeso • Riavvio	• Attiva • Chiusa • In sospeso • Riavvio

Stato	Descrizione	Stato precedente	Stato successivo
			• *Rimossa dalla coda della Console dei tecnici* (dopo il timeout)
Connessione	Il download dell'applet ha inizio dopo la generazione del codice PIN o dopo che il cliente avvia la sessione su un canale.	*Codice PIN generato o connessione su canale avviata*	In attesa
In entrata	La sessione è stata trasferita ma non ancora prelevata dal destinatario. Questo è lo stato visto dal destinatario.	• In attesa • Attiva • In sospeso	• Attiva • Timeout • Chiusa dal cliente in attesa • Chiusa • Riconnessione • Riavvio
Invito	Il tecnico è stato invitato a collaborare in una sessione, ma non ha ancora accettato l'invito.	nessuno	• Collaborazione • *Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*
Offline	Il riavvio o la riconnessione non riescono per più di cinque minuti. Anche se la riconnessione non riesce e la sessione passa allo stato Non in linea, la Console dei tecnici tenta la riconnessione al computer del cliente.	• Riavvio • Riconnessione	• In attesa • In entrata o In uscita se lo stato della sessione era In entrata o In uscita prima il tentativo di riavvio o riconnessione del dispositivo del cliente • In sospeso se lo stato era In sospeso • Attiva • Timeout • Chiusa • Chiusa dal tecnico
In sospeso	La sessione era stata messa in sospeso.	• Attiva • In entrata • In uscita • Riconnessione • Riavvio • Offline • Collaborazione	• Attiva • Timeout • Chiusa • In uscita • Riavvio • Riconnessione • Collaborazione
In uscita	Il tecnico A ha trasferito la sessione, ma questa non è ancora stata prelevata dal tecnico B.	Vedi lo stato *In entrata*.	Vedi lo stato *In entrata*.
Riavvio	Il tecnico riavvia il computer o il dispositivo del cliente.	• Attiva	• In attesa

Stato	Descrizione	Stato precedente	Stato successivo
		• In entrata • In uscita • In sospeso	• In entrata o In uscita se lo stato della sessione era In entrata o In uscita • **In sospeso** se lo stato era In sospeso. • Chiusa • Chiusa dal tecnico • Attiva • Collaborazione
Riconnessione	È presente un problema di connessione di rete dal lato del cliente o del tecnico.	• Attiva • In entrata • In uscita • In sospeso • In attesa	• In attesa • In entrata o In uscita se lo stato della sessione era In entrata o In uscita • In sospeso se lo stato era In sospeso. • Attiva • Timeout • Chiusa • Offline
Timeout	La sessione è scaduta perché è stato superato il tempo di timeout impostato dall'amministratore oppure per timeout del sistema (dopo due settimane).	• Attiva • In attesa • In entrata • In uscita	• Chiusa dal tecnico in caso di superamento del tempo di timeout impostato dall'amministratore • Nessuno in caso di timeout del sistema
In attesa	Il cliente ha scaricato e avviato l'applet, ed ha poi stabilito la connessione al gateway Rescue.	Connessione	• Attiva • In entrata • In uscita • Timeout • Chiusa dal cliente in attesa • Riconnessione • Riavvio

Cambiamenti di stato delle sessioni nella Console dei tecnici Rescue

La seguente tabella descrive in che modo una sessione passi da uno stato a un altro.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
Connessione	In attesa	Il cliente scarica e avvia l'applet.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
Connessione	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico crea un codice PIN ma il cliente non esegue l'applet, né accetta le Condizioni per l'utilizzo. **Suggerimento:** È possibile definire le Condizioni per l'utilizzo in **Centro amministrativo** > **Gruppo di tecnici** > **scheda Impostazioni** > **Applet del cliente**. 2. Il tecnico lascia scadere la sessione in connessione (ad esempio dopo un minuto, o come definito in **Centro amministrativo** > **Gruppo di tecnici** > **scheda Impostazioni** > **Timeout**).
In attesa	Attiva	1. Il tecnico crea un codice PIN e lo condivide con il cliente con qualsiasi metodo di connessione. 2. Il cliente scarica l'applet. 3. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici.
In attesa	In uscita	Il tecnico trasferisce la sessione dalla coda delle sessioni nella Console dei tecnici.
In attesa	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il cliente scarica l'applet. 2. Il tecnico lascia scadere la sessione in connessione (come definito in **Centro amministrativo** > **Gruppo di tecnici** > **scheda Impostazioni** > **Timeout**).
In attesa	Riconnessione	1. Il cliente scarica l'applet. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. La sessione sarà in stato di Riconnessione in corso tra un minuto.
In attesa	Riavvio	Il tecnico inizia il riavvio del computer del cliente mentre nella coda delle sessioni della Console dei tecnici, lo stato della sessione è In attesa.
Attiva	Chiusa	1. Il cliente scarica l'applet. 2. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 3. L'applet viene chiusa dal lato del cliente.
Attiva	Timeout	1. L'amministratore imposta il **Timeout di inattività sessioni attive** nel Centro amministrativo. (Ad esempio a un minuto.) 2. Il cliente scarica l'applet. 3. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
		La Console dei tecnici non deve essere in focus fino al raggiungimento del Timeout di inattività sessioni attive. Alcuni processi, quali i seguenti, impediscono il timeout: una sessione di controllo remoto, condivisione dello schermo o di gestione file attiva, un trasferimento di file in attesa, una finestra di dialogo di salvataggio aperta o la distribuzione di una Calling Card in attesa.
Attiva	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	Il tecnico chiude una sessione attiva facendo clic su **Termina sessione**.
Attiva	Riavvio	Il tecnico inizia il riavvio dalla Console dei tecnici o chiede al cliente di riavviare il computer.
Attiva	Riconnessione	Il tecnico disattiva la connessione LAN dal lato del cliente o il computer del cliente perde la connessione di rete.
Attiva	Collaborazione	1. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 2. Il tecnico A trasferisce lo stato di Tecnico principale al tecnico B. 3. Il tecnico B restituisce lo stato di Tecnico principale al tecnico A. In questo caso, lo stato del tecnico B passa da Attivo a Collaborazione.
Attiva	In sospeso	Il tecnico fa clic su **Sospendi sessione** su una sessione attiva.
Attiva	In uscita	Il tecnico fa clic su **Trasferisci sessione** su una sessione attiva.
In sospeso	Attiva	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. Il tecnico fa clic su **Avvia sessione**.
In sospeso	In uscita	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. Il tecnico fa clic su **Trasferisci sessione**.
In sospeso	Riavvio	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. Il cliente riavvia il computer.
In sospeso	Collaborazione	1. Il tecnico accetta un invito a collaborare facendo clic su **Avvia sessione**. 2. Il tecnico mette in sospeso la sessione facendo clic su **Sospendi sessione**. 3. Il tecnico fa clic su **Avvia sessione** per avviare nuovamente la sessione.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
In sospeso	Chiusa	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. Il cliente chiude l’applet.
In sospeso	Riconnessione	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente.
Riconnessione	Attiva	1. Il tecnico avvia una sessione. 2. Il tecnico fa clic su **Avvia sessione** per avviarla. 3. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 4. La LAN è attivata.
Riconnessione	In sospeso	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. La LAN è attivata.
Riconnessione	Timeout	1. L’amministratore imposta il **Timeout di inattività sessioni attive** nel Centro amministrativo. (Ad esempio a un minuto.) 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. Scade il tempo di **Timeout di inattività sessioni attive**.
Riconnessione	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 2. Il tecnico fa clic su **Termina sessione**.
Riconnessione	In attesa	1. Il cliente scarica l’applet ma il tecnico non avvia la sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. La LAN è attivata.
Riconnessione	In entrata	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. La LAN è attivata.
Riconnessione	Offline	1. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 2. Il tecnico attende per più di cinque minuti.
Offline	Attiva	1. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 2. Il tecnico attende per più di cinque minuti. 3. La LAN è attivata.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
Offline	Timeout	1. L'amministratore imposta ad almeno otto minuti il Timeout di inattività sessioni attive nel Centro amministrativo. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente.
Offline	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	Il tecnico seleziona una sessione con stato Non in linea e fa clic su **Termina sessione**.
Offline	In sospeso	1. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. Il tecnico attende per più di cinque minuti. 4. La LAN è attivata.
Offline	In attesa	1. Il cliente scarica e avvia l'applet ma il tecnico non avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente. 3. Il tecnico attende per più di cinque minuti. 4. La LAN è attivata.
In entrata	In uscita	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico fa clic su **Trasferisci sessione** e seleziona un gruppo di tecnici o un canale.
In entrata	Riconnessione	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. La LAN viene disattivata dal lato del cliente.
In entrata	Riavvio	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. Il computer del cliente viene riavviato.
In entrata	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. Il tecnico chiude l'applet o preleva la sessione in uscita nella Console dei tecnici originale.
In entrata	Attiva	Il tecnico preleva una sessione in entrata.
In uscita	Attiva	1. Il tecnico A trasferisce la sessione al tecnico B. 2. Il tecnico A fa clic su **Avvia sessione** nella sessione in uscita. In questo caso, la sessione viene rimossa dalla coda nella Console dei tecnici del tecnico B, che non aveva prelevato la sessione in entrata.
In uscita	In entrata	1. Il tecnico A trasferisce la sessione al tecnico B.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
		2. Il tecnico B trasferisce nuovamente la sessione in entrata al tecnico A
In uscita	Riavvio	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. Il tecnico riavvia il computer del cliente.
In uscita	Chiusa	1. Il tecnico trasferisce una sessione. 2. Il cliente chiude l'applet.
In uscita	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico A trasferisce la sessione al tecnico B. 2. Il tecnico B preleva la sessione. In questo caso, la sessione viene rimossa dalla coda nella Console dei tecnici del tecnico A.
Invito	Collaborazione	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico fa clic su **Invita tecnico**. 3. Il tecnico invitato fa clic su **Avvia sessione**.
Invito	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico fa clic su **Invita tecnico**. 3. Il tecnico fa clic su **Rimuovi tecnico**.
Collaborazione	Riavvio	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 3. Il tecnico B accetta l'invito. 4. Il tecnico B riavvia il computer del cliente dalla Console dei tecnici o lo fa riavviare dal cliente.
Collaborazione	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici* (Timeout)	1. L'amministratore imposta il **Timeout di inattività sessioni attive** nel Centro amministrativo. (Ad esempio a un minuto.) 2. Il tecnico rimuove il focus dalla Console dei tecnici durante la collaborazione.
Collaborazione	Chiusa	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 3. Il tecnico A chiude la sessione in qualità di tecnico principale oppure il cliente chiude la sessione.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
Collaborazione	In sospeso	Il tecnico fa clic su **Sospendi sessione** durante la collaborazione.
Collaborazione	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 2. Il tecnico A fa clic su **Rimuovi tecnico** per rimuovere il tecnico B. In questo caso, la sessione viene rimossa dalla coda nella Console dei tecnici del tecnico B.
Collaborazione	Attiva	1. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 2. Il tecnico A trasferisce lo stato di Tecnico principale al tecnico B. 3. Il tecnico B accetta lo stato di Tecnico principale facendo clic sul pulsante verde lampeggiante **Accetta stato di Principale** sopra il suo Registro di chat.
Riavvio	Attiva	Il computer del cliente viene riavviato dal tecnico o dal cliente.
Riavvio	Chiusa	1. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 2. Uno dei tecnici riavvia il computer del cliente. 3. Il Tecnico principale chiude la sessione durante il riavvio.
Riavvio	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico A invita il tecnico B a collaborare in una sessione. 2. Il tecnico A (principale) riavvia il computer del cliente. 3. Il tecnico A rimuove il tecnico collaboratore B durante il riavvio.
Riavvio	In uscita	1. Il tecnico avvia una sessione. 2. Il tecnico fa clic su **Trasferisci sessione**. 3. Il tecnico riavvia il computer del cliente dopo che la sessione ha acquisito lo stato di In uscita.
Riavvio	In sospeso	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico mette in sospeso la sessione. 3. Il tecnico riavvia il computer del cliente dal lato dell'applet.

Stato iniziale	Stato finale	Procedura
Riavvio	In entrata	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il tecnico fa clic su **Trasferisci sessione**. 3. Il cliente riavvia il computer.
Riavvio	Collaborazione	1. Il tecnico A avvia una sessione. 2. Il tecnico A fa clic su **Invita tecnico**. 3. Il tecnico B accetta l'invito. 4. Il tecnico B riavvia il computer del cliente. Dopo il riavvio, lo stato del tecnico B passa da Riavvio a Collaborazione.
Riavvio	In attesa	1. Il tecnico avvia una sessione ma non la preleva dalla Console dei tecnici. 2. Il cliente riavvia il computer.
Chiusa	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico avvia la sessione nella Console dei tecnici. 2. Il cliente chiude la sessione. 3. Il tecnico fa clic su **Termina sessione** nella Console dei tecnici.
Timeout	Timeout	1. L'amministratore imposta il **Timeout di inattività sessioni attive** nel Centro amministrativo. (Ad esempio a un minuto.) 2. Il tecnico avvia una sessione. 3. Il tecnico sposta il focus dalla Console dei tecnici, in modo da provocare il timeout della sessione. 4. Il tecnico lascia la sessione in timeout nella coda della Console dei tecnici e attende almeno tre minuti. La sessione rimane in stato di Timeout e non scompare dalla coda.
Timeout	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. L'amministratore imposta il **Timeout di inattività sessioni attive** nel Centro amministrativo. (Ad esempio a un minuto.) 2. Il tecnico avvia una sessione. 3. Il tecnico sposta il focus dalla Console dei tecnici, in modo da provocare il timeout della sessione. 4. Il tecnico fa clic su **Termina sessione**.

Cambiamenti di stato delle sessioni durante il monitoraggio tecnici

La seguente tabella descrive in che modo una sessione cambi stato durante il monitoraggio di un tecnico da parte di un altro tecnico.

Stato iniziale	Stato finale	Azione intrapresa
Connessione	In attesa	1. Il tecnico A fa clic su **Monitoraggio tecnici** e seleziona il tecnico B. 2. Il tecnico A fa clic su **OK.** La sessione rimane nello stato di In attesa per pochi istanti.
In attesa	Attiva	1. Il tecnico A fa clic su **Monitoraggio tecnici** e seleziona il tecnico B. 2. Il tecnico A fa clic su **OK.**
Attiva	Chiusa	1. Il tecnico A fa clic su **Monitoraggio tecnici** e seleziona il tecnico B. 2. Il tecnico A fa clic su **OK.** 3. Il tecnico B si disconnette o chiude la sua Console dei tecnici.
Attiva	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	1. Il tecnico A fa clic su **Monitoraggio tecnici** e seleziona il tecnico B. 2. Il tecnico A fa clic su **OK.** 3. Il tecnico A fa clic su **Termina sessione**.
Chiusa	*Rimossa dalla coda della Console dei tecnici*	Il tecnico A fa clic su **Termina sessione** durante il monitoraggio del tecnico B.

Nota legale

PUBBLICATO DA

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

Indice

G

I

L

M

P

R

S

T

U

V